

Tesis de Grado - Licenciatura en Turismo

El perfil del turista con discapacidad en el turismo doméstico



Tesista: Alejo Ezequiel Isoardi

N° de legajo: 89005/8

E-mail: alejo97.isoardi@gmail.com

Directora: Mg. Ana Clara Rucci

Fecha de entrega: 9 de diciembre de 2020

Dedicatoria

Un hombre sin pasado es un hombre sin futuro.

“Hombres muy hombres” de Wilbur Smith (1981)

Dedicado a mis fonoaudiólogas Cecilia y Nora por 16 años de enseñanza, de dedicación, de esfuerzo y de crecimiento personal junto a ustedes. No alcanzan las palabras para expresar mi gratitud con ustedes. Simplemente muchísimas gracias.

Agradecimientos

La tesis es el epílogo de la etapa universitaria para cualquier estudiante universitario, aunque para mí ha sido un trabajo de constante aprendizaje que involucró conocimientos y personas con sus experiencias. Espero que este trabajo sirva de inspiración a otras personas.

En esta sección quiero agradecer a todas las personas que me han acompañado y me han apoyado en esta etapa.

A mi familia por todo el apoyo incondicional que me han dado en todos estos años.

A mis amigos y compañeros de la carrera por haber compartido muchos momentos inolvidables y por haber transitado estos años juntos.

A los integrantes del Instituto de Investigaciones en Turismo por formar parte de este grupo y aprender de sus conocimientos y experiencias.

A Claudia D'Onofrio y Lucía Rucci por darme la oportunidad de ser ayudante en Portugués 2, apreciar y comprender mejor la labor de enseñanza.

A Carlos Garay y Susana De Mier, por sus enseñanzas y orientación en el seminario de tesis.

A cada uno de los encuestados por su disposición y tiempo para completar la encuesta. Sin su aporte no hubiera sido posible realizar esta encuesta.

Por último quiero agradecer a mi directora Ana Clara Rucci, que me acompañó antes y durante la realización de este trabajo. Me brindó toda su experiencia y conocimiento sobre el tema. Además de presentarme el desafío de escribir una tesis sumamente diferente a las previas tesis del mismo tópico.

¡Simplemente gracias!

Resumen

El turismo accesible es una modalidad que en las últimas décadas fue cobrando relevancia tanto para el sector público como privado del turismo. Este trabajo de tesis tuvo por objetivo realizar la descripción de los turistas con discapacidad a la hora de viajar en Argentina en comparación a las personas sin discapacidad. Para ello se diseñó una encuesta en base a diversos trabajos de perfil del turista con discapacidad de países y se encuestó a 270 personas en total. Si bien se buscaban encontrar diferencias, en general los dos perfiles coincidieron en varios aspectos, como suelen ser: viajar entre 2 o 3 veces al año y prefieren destinos nacionales. Sin embargo, tuvieron unas diferencias significativas como lo fue el criterio de elección de un destino, ya que las personas con requerimientos de accesibilidad, en su mayoría, tienen en cuenta la accesibilidad del destino turístico. En relación a la percepción del turismo accesible en Argentina, los encuestados coincidieron que se encuentra en una fase de “Practicable con ayuda”, es decir, que productos, servicios o infraestructura pueden ser utilizados por personas con requerimientos de accesibilidad pero que no cuentan con las condiciones suficientes como para lograr su autonomía, es decir, requieren ayuda. Por último, los encuestados destacaron a Puerto Iguazú, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Mar del Plata y San Martín de los Andes como los principales destinos nacionales accesibles.

Palabras claves: Turismo accesible, Perfil del turista, Persona con discapacidad, Persona sin discapacidad, Argentina.

Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
Capítulo 1: Marco Teórico.....	7
1.1 ¿Qué se entiende por persona con discapacidad? ¿Qué tipos de discapacidades existen?.....	7
1.2 Turismo accesible: definición y trabajos del perfil del turista con discapacidad.....	7
1.3 La cadena de accesibilidad turística.....	10
1.4 La historia del turismo accesible a nivel mundial.....	12
1.5 Turismo accesible en Argentina: Marco legal y acciones.....	13
Capítulo 2: Las motivaciones de los turistas.....	15
Capítulo 3: El perfil de las personas sin discapacidad.....	16
Capítulo 4: Metodología.....	20
Capítulo 5: Los perfiles de los encuestados.....	22
5.1 Preguntas demográficas.....	22
5.2 Hábitos turísticos.....	28
5.3 Último viaje realizado entre 2019 y principios de 2020.....	33
Conclusiones.....	58
Bibliografía.....	61
Anexo.....	64
Anexo 1: Modelo de encuesta.....	64

Introducción

El turismo, que existe hoy en la actualidad, tiene su primera aparición en Europa con el Gran Tour, cuya finalidad era el aprendizaje de las culturas europeas por parte de los jóvenes aristócratas ingleses, en el siglo XVIII (Boyer, 2002). Este motivo de viajar fue permutando en otras a través de las décadas, entre una de ellas la de disfrute. Con esta motivación, la actividad turística con el tiempo empieza a cobrar relevancia. Entre alguno de los acontecimientos que han permitido viajar a los diferentes turistas se identifican la sanción de leyes por parte de los estados, la promoción de los destinos turísticos y la aparición de nuevas tecnologías. Tal como indica la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2020), el total de llegadas de turistas internacionales fue de 1.461 millones en el año 2019, un crecimiento del 4% en comparación al 2018. Esta actividad se ha diversificado en cuanto a sus modalidades, dejando de ser el tradicional sol y playa y el de aventura, a otras modalidades más específicas exóticas y personalizadas, aunque conviven unas con otras. Una de las modalidades que fue apareciendo en el último tiempo es el turismo accesible, el cual facilita el desarrollo de la actividad turística para todas las personas independientemente de su edad o discapacidad (CERMI, 2005). ¿Pero a qué se debe la aparición de esta modalidad? Principalmente, la accesibilidad -aquellas condiciones en los entornos, productos y servicios para todas las personas, incluidas aquellas con alguna discapacidad- viene cobrando importancia en la agenda mundial y en la de los diferentes países. No sólo en el área del turismo, sino en general debido a que aproximadamente un 15% de la población mundial, posee una discapacidad (OMS, 2011), es decir, que existen más de mil millones de personas en el mundo con necesidades de accesibilidad, y que irán en aumento debido a los avances científicos y tecnológicos, como la prolongación de la vida promedio de la humanidad con curas a diferentes enfermedades, que permiten mejoras en la calidad de vida de la población. La actual cifra de personas con discapacidad, sumado a la tendencia de aumento, hace que se considere a este segmento -y a su grupo familiar y de influencia- como posibles turistas.

Al igual que el resto de los turistas, las personas con discapacidad poseen diferentes motivaciones para viajar a los destinos y necesitan servicios de acuerdo a sus necesidades. Si bien el turista en general busca información sobre los destinos que quiera visitar, esto es un factor determinante en la elección de destino para las personas con discapacidad, ya que dichas personas no se arriesgarían a viajar a destinos que no le satisfagan sus necesidades de accesibilidad, por ejemplo habitaciones accesibles, transporte accesibles y la accesibilidad en los atractivos turísticos para el disfrute de estos mismos.

Entre algunos de los problemas que enfrentan las personas con discapacidad cuando realizan actividades turísticas y que les generan una mala experiencia son: páginas de web no accesibles o falta de actualización de información, transporte que no está adaptado, rampas con altas pendientes o escaleras en las entradas y dentro de los atractivos turísticos, el mal estado o sin funcionamiento de los ascensores, falta de información en braille o no adaptado para lectura fácil, caminos en mal estado o que dificultan el disfrute de las personas con discapacidad (los caminos de piedras por ejemplo) y la falta de señalización (OMT, 2014; Fundación Once, 2017; Rucci, 2012).

Esto puede darse por diferentes razones tanto en el sector turístico público como privado, tales como la falta de conocimiento del problema (o de las cuestiones legales ya que la accesibilidad es un derecho (ONU, 2006)), aquellos que suponen la accesibilidad como un gasto y no quieren realizar una inversión o capacitación extra, o bien desconocen el potencial del turismo accesible en la sociedad. Por eso resulta

importante la disponibilidad de información de los perfiles de las personas con discapacidad y sus principales características para poder dar cuenta de las contribuciones y barreras que enfrentan las personas con discapacidad cuando realizan actividades turísticas. Existen estudios que demuestran que los productos, servicios o destinos accesibles es equivalente a incrementar la cantidad de turistas y de ingresos: BMWA (2004) muestra que las personas con discapacidad gastan un promedio de 1,16 más que otros turistas mientras la Fundación Once (2017) estima que este grupo gasta en promedio 1,28 más que cualquier persona sin discapacidad. Se agrega que este grupo ha viajado casi con la misma frecuencia (7 viajes de media) que las personas sin discapacidad (8 viajes de media) en los últimos 2 años y que el 49% de las personas con discapacidad en España han viajado 2 o 3 veces al año. Por último se dice que estos turistas están dispuestos a pagar costos extras si es que le garantizan la accesibilidad (Neumann y Reuber, 2004). Demostrando el potencial que existe en el turismo accesible. Sin embargo, se encuentran las siguientes barreras: barreras del entorno y barreras sociales. Dentro de las barreras del entorno, algunos de los ejemplos que se pueden nombrar son entorno no accesible en las agencias de viajes, la falta de una silla de ducha o de una alarma lumínica en los alojamientos y problemas de acceso en estadios, museos y teatros. En cuanto a las barreras sociales, se pueden destacar la falta de capacitación del personal para el trato directo con personas con discapacidad y el desconocimiento de la existencia de medios, para atender a estas personas, y su uso (OMT, 2014).

Por lo antes expuesto, la presente tesis se enfoca en la descripción y el análisis del perfil del turista con discapacidad en el turismo doméstico de Argentina, en relación al turista sin discapacidad. Se partió de la pregunta sobre cuáles son las características generales de este tipo de turistas y qué tipo de dificultades presentan antes y durante el viaje que realizan. Para ello, se formuló una encuesta con preguntas mixtas y esta misma fue respondida por una cantidad de personas con y sin discapacidad a determinar, para realizar una comparación entre estos dos grupos. Se realizó esto con la finalidad de detectar posibles diferencias que existen entre ellos (tal como indica la literatura abordada) y así poder responder a la pregunta de investigación.

Objetivos

Objetivo General:

Describir el perfil de las personas con discapacidad como turistas e identificar las principales dificultades que presentan en el turismo doméstico, en relación a las personas sin discapacidad.

De estos objetivos generales se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Conceptualizar la discapacidad y su vínculo con el turismo.
- Describir las principales características del turismo accesible.
- Comparar el comportamiento del turista con discapacidad con aquel sin discapacidad en las etapas de planificación y ejecución del viaje.
- Identificar los principales destinos accesibles del turismo doméstico.

Capítulo 1: Marco Teórico

1.1 ¿Qué se entiende por persona con discapacidad? ¿Qué tipos de discapacidades existen?

Previamente se ha descrito que el objetivo general es la descripción del turista con discapacidad en comparación al turista sin discapacidad. Para que fuera posible alcanzar este objetivo, fue necesario definir que es una persona con discapacidad en este trabajo de tesis. Entonces de ahora en adelante se va a referir a las personas con discapacidad como se encuentran definidos en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006)¹, en el artículo 1º: “Aquellas que tengan deficiencia físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás” (p. 4).

Rucci (2012) y Tello (2016) coinciden que existen 3 grandes grupos de personas con requerimiento de accesibilidad:

- Personas con discapacidad permanente.
- Personas con discapacidad temporal.
- Personas mayores: personas mayores con discapacidad o personas mayores (de 65 años) sin discapacidad.

Las personas con discapacidad permanente son todas aquellas personas que presentan dificultades derivadas de deficiencias motrices, mentales o sensoriales. Dentro de este grupo, IMSERSO (2003) distingue:

- Discapacidad auditiva;
- Discapacidad visual;
- Discapacidad motriz;
- Discapacidad intelectual;
- Discapacidad visceral; y,
- Otra.

El grupo de personas con discapacidad temporal, se caracteriza por la presencia de dificultades de realizar actividades o tareas comunes por un período acotado de tiempo debido por actividades o situaciones coyunturales. Acá se incluyen personas que sufren lesiones físicas de manera temporal, como una persona con yeso, etc.

Por último, las personas mayores es un grupo compuesto por todas las personas mayores que a partir de los 65 años, según ONU (2020), empiezan a presentar problemas frecuentes debido a la edad avanzada que presentan.

En los párrafos anteriores se ha mostrado la clasificación de las personas con discapacidad, con el cual se trabajó en esta tesis. A continuación, las definiciones de turismo accesible y los estudios sobre los perfiles de las personas con discapacidad como turistas.

1.2 Turismo accesible: definición y trabajos del perfil del turista con discapacidad

¹ La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es un tratado internacional que protege los derechos de las personas con discapacidad.

En la actualidad no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente sobre el turismo accesible. Sin embargo, ha habido definiciones de autores a lo largo de las décadas, como es el caso de Grünewald (1996, como se citó en OMT, 2014) que definió al turismo accesible como:

El conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social. (p. 17)

En el año 2006, Darcy determina a este tipo de turismo como un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo (p. 3). En este trabajo, se ha optado por la definición de Darcy y Dickson (2009):

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. (p. 36)

Esta definición va más allá de las personas con discapacidades permanentes y temporales, incluye a las personas mayores, personas con obesidad y familias con niños pequeños (Darcy y Dickson, 2009).

Este tipo de turismo se ha convertido en un área de estudio académico y práctica del sector en evolución, y es considerado un campo multidisciplinario, interdisciplinario y transdisciplinario, influenciado por geografía, estudios sobre el envejecimiento y la discapacidad, la economía y la tecnología, sólo por mencionar algunos (Darcy y Buhalis, 2011). Además se han realizado varios trabajos de investigación alrededor del mundo, como la medición del grado de accesibilidad en alojamientos y en atractivos turísticos, los observatorios de turismo accesible, la evolución histórica de la modalidad y del marco legal en un determinado país y la oferta de estudios sobre el turismo accesible en los niveles terciarios o universitarios. Una de las áreas del turismo accesible está enfocada en las personas con discapacidad como turistas y sus características, de las cuales existen trabajo de investigación e informes alrededor del mundo.

Dentro de estos trabajos, uno de los más importantes en estos últimos años es el informe “Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España” realizado por la Fundación Once (2017), que realiza una comparación entre las personas con discapacidad y las sin discapacidad. Para empezar, este grupo de personas con necesidades de acceso -personas con discapacidad, adultos mayores y aquellos con discapacidad temporal- elige al verano como la principal época para viajar y la segunda época más elegida es la primavera. Las personas con discapacidad encuestadas eligen principalmente viajar dentro de España (60%) mientras hay un porcentaje pequeño sólo hacia el extranjero (4%) y un 36% decide viajar por España y el extranjero indistintamente. Los factores más importantes para elegir un destino para una persona con discapacidad son el interés turístico y los criterios económicos, coincidiendo con las personas sin discapacidad. Sin embargo, el tercer factor se trata “que sea accesible y adaptado a sus necesidades”, un factor considerado para las personas con discapacidad física mientras que las personas sin discapacidad no lo consideran como un factor diferenciador a la hora de elección de un destino. Esto

demuestra como la accesibilidad se convierte en un factor diferenciador entre los destinos turísticos.

BMW (2004) realizó un trabajo de las características de este grupo de personas y obtuvo que las personas con discapacidad tratan de viajar en las bajas temporadas, obviando los destinos repletos de turistas. Esto permite disminuir la estacionalidad de los destinos turísticos. Otros trabajos, como el de Neumann y Reuber (2004), han indicado que el 37% de las personas con discapacidad en Alemania decidió no viajar debido a la falta de accesibilidad en las instalaciones mientras que un 48% estaría dispuesto a viajar más frecuentemente si fuera accesible.

En América del Sur también se han desarrollado trabajos sobre los perfiles de los turistas con discapacidad. Un estudio del gobierno de Brasil, en el año 2013, indica que la mayor motivación de las personas con discapacidad que viajan es el lograr superación personal, autonomía y sentimientos de libertad (Rucci, 2018). Bravo Pinto (2000) realizó un trabajo de turismo accesible en Perú e indica que estas personas en general viajan con familiares y amigos, ya que requieren de alguna asistencia, y que viajan en temporadas bajas. Además poseen un mayor gasto promedio, coincidiendo con otros autores, y que se alojan en hoteles de 4 y 5 estrellas.

En el mismo continente, en Ecuador, Monserrat Boada Córdova (2013) obtiene unas características de las personas con discapacidad en su trabajo, como los hoteles de 4 y 5 estrellas son los más elegidos por personas con movilidad reducida motriz, coincidiendo con Bravo Pinto, y las razones por las que no pueden viajar solo: gastos extraordinarios, dificultades en los traslados, trato diferenciado y falta de “ofertas adaptadas”. Además que la principal fuente de información son la familia y los amigos, aunque también son importantes el internet y las agencias de viajes. En el mismo país, Rivas Castillo (2018) se ha enfocado en el perfil de las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil. Sus principales motivos son vacaciones y visitar familiares o amigos y viajan al menos una vez al año. Hay algunas coincidencias con el informe de Fundación Once (2017), que las personas con discapacidad prefieren destinos nacionales (88,2%) sobre los destinos internacionales (11,8%) e hicieron principalmente turismo de sol y playa, de naturaleza y cultural y artístico. Principalmente están acompañados al menos por una persona y la mayoría de los encuestados arman sus viajes por su cuenta (85,1%) y el restante en agencias de viajes físicas y online (9,9% y 5,0% respectivamente).

Como un estudio que se puede asociar al turismo accesible, es el realizado por Santos Calvante (2012) en Argentina sobre el perfil del turista extranjero de tercera edad en Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el mismo se describen las principales características de este grupo proveniente de los principales países emisores (Chile, Brasil, Uruguay, Estados Unidos, Canadá, Alemania, Italia, Francia y España) a Buenos Aires. El perfil del turista de la tercera edad se trata de una persona de 69 de edad en promedio, casada, con estudios superiores completos, jubilada, con ingresos mensuales entre \$3.000 a \$5.000 dólares. Al encontrarse jubilada, la persona posee bastante tiempo libre para la realización de actividades de ocio. En el trabajo se obtuvo que en los últimos 3 años se ha realizado un promedio de 4 a 7 viajes tanto nacionales como internacionales. Además resalta que los últimos destinos se han caracterizado por ser de sol y playa, pueblo o ciudad del interior, o extranjero. Se agrega que estos turistas estuvieron un promedio de 7 a 14 días y su gasto promedio fue de \$201 a \$500 dólares. Por último el autor pudo concluir que se tratan de turistas experimentados y que probablemente ya conoce los principales destinos turísticos del mundo y ahora ambiciona destinos emergentes, menos tradicionales y aún poco explorados.

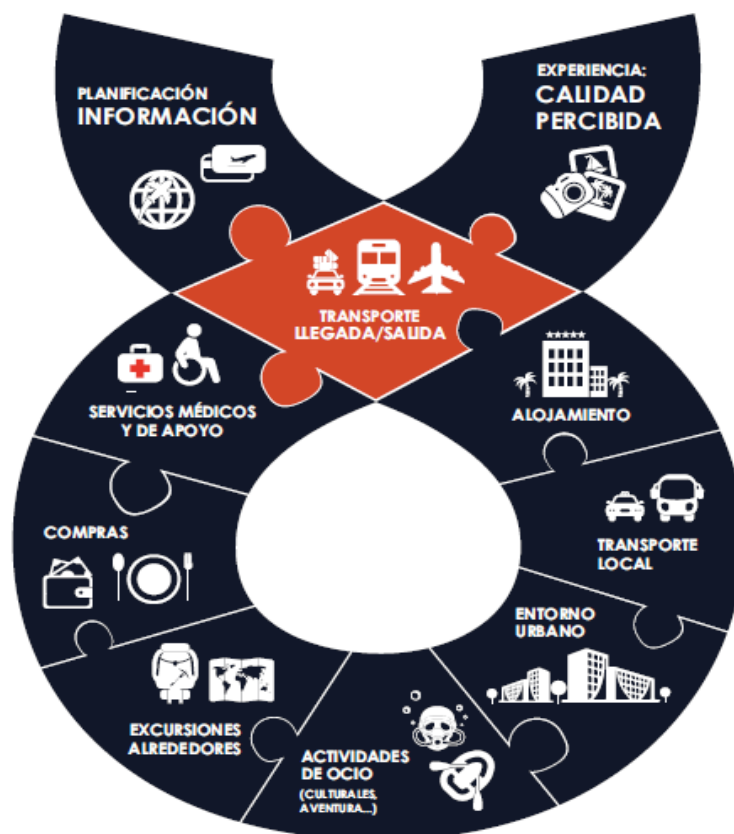
En los párrafos anteriores se ha mostrado algunos trabajos que se han enfocado en las características de este grupo. A pesar de las diferencias que pueden existir, aparecen coincidencias entre los trabajos, como que el principal tipo de turismo que realizan es el de sol y playa y que realizan la misma cantidad de viajes en promedio en comparación a las personas sin discapacidad. También destacan que realizan mayor desembolso que cualquier otro turista, por ejemplo la elección de hoteles de 4 o 5 estrellas por las facilidades de accesibilidad. Otra mención que realizan los autores es que este grupo de personas van acompañadas mínimo por una persona en los viajes. Esto se puede referir al multiclientelismo que genera el turismo accesible pero al mismo tiempo esto puede dar a entender la falta de accesibilidad que existe en los servicios turísticos. Por último, se pudo notar que la mayoría de los trabajos se han enfocado en las características de estas personas, como los principales tipos de turismo que hacen y los ingresos que poseen y gastos que realizan en promedio, y no en los problemas que se enfrentan, como se ha enfocado Fundación Once en su informe.

1.3 La cadena de accesibilidad turística

Generalmente cualquier persona podría iniciar la planificación de un viaje desde su casa con la búsqueda de información sobre el destino que va a visitar, las actividades a realizar y del alojamiento a elegir, y así va planificando su viaje. Cuando llega el día del viaje, tomaría los transportes necesarios (avión, micro de larga distancia, tren o barco) y llegaría al destino. Realizaría las actividades fijadas, visitaría shoppings, comería en restaurantes y socializaría con el entorno del destino. Además se debe agregar, que en algunos casos, que durante el viaje en sí las personas podrían llegar a contar con asistencias al viajero en el caso de que tengan un incidente. En el último día, las personas empezarían el regreso a sus destinos de origen, pero eso no significa que su viaje haya terminado ahí. Las personas usualmente contarían sus experiencias a sus familiares y amigos y en la actualidad compartirían fotos y vídeos del viaje en las redes sociales, como Instagram y Facebook. También la gente podría compartir sus experiencias en alojamientos y actividades de ocio a través de páginas web, como es el caso emblemático de Tripadvisor.

Todas estas actividades mencionadas se encuentran relacionadas entre sí de manera dependientes en la experiencia turística y son elementos entendidos como una cadena compuesta por estos eslabones. Esta cadena se repite independientemente del lugar de origen o destino, pudiendo cambiar el orden de los elementos del núcleo pero dejando fijos los elementos del inicio y final (OMT y otros, 2015). Esta serie de eslabones está denominada bajo el nombre de “cadena de accesibilidad turística”, como se puede apreciar en la imagen inferior con todos sus eslabones.

Figura N°1: La cadena de accesibilidad turística



Fuente: Fundación Once (2017).

La OMT junto a otras organizaciones, como Fundación Once y European Network for Accessible Tourism (ENAT), describen en el documento “Manual de Turismo Accesible para Todos” (2014) que la accesibilidad debe ser entendida a nivel mundial, ya que afecta a toda la cadena de turismo. Además en el mismo mencionan que es necesario cuidar cada eslabón separado pero es más importante entender la relación entre unos y otros. Sin embargo, esta cadena puede presentar diversos problemas en los diferentes eslabones, en especial con las personas con discapacidad. Puede suceder que algunos de los eslabones puedan ser accesibles pero no exista una continuidad con el resto de la cadena, por ejemplo el hotel sea accesible pero su entorno es de difícil acceso. También puede suceder que encuentren un destino que, siendo accesible, tenga algún eslabón deficiente y por eso, el turista no pueda realizar la actividad de manera satisfactoria o la actividad completa (OMT y otros, 2015).

IMSERSO (2003) habla de estas deficiencias desde la siguiente frase: “(...) Las barreras pueden bloquearnos, frenarnos, alejarnos de nuestros objetivos, limitar nuestras oportunidades, restringir nuestra capacidad de expresarnos o canalizarse en una dirección determinada, normalmente determinada por otros (...)” (p. 20). Fundación Once (2017) comenta de estos obstáculos que pueden surgir en cada uno de los eslabones pero los agrupa en dos categorías: barreras en el entorno y barreras sociales. Las primeras se refieren a aquellas barreras que aparecen en el entorno del viaje. Estas barreras se dividen en: planificación y reservas, infraestructura y transportes, edificaciones, comunicación y actividades relacionadas al destino. Mientras las barreras sociales están relacionadas con el comportamiento de los trabajadores en el sector turístico y estas se segmentan en falta de formación en las empresas de ámbito turístico, falta de concienciación sobre la accesibilidad y barreras actitudinales (prejuicios y discriminación hacia algunos colectivos de usuarios).

Sin embargo, se debe recordar que el turismo accesible se refiere a un amplio grupo de personas con diferentes discapacidades y por lo tanto cada persona requiere su propio conjunto de requisitos. En el caso en el que sólo uno de los eslabones fallé, la cadena se romperá y la experiencia turística será deficiente como se ha mencionado anteriormente.

En las líneas anteriores se ha enfocado en la definición de la cadena de accesibilidad turística y sus eslabones. Además se han enumerado barreras que se pueden generar en el viaje de un turista o excursionista, ya que depende de diversos factores entre ellos la persona, el entorno y la empresa que ofrece el servicio y con esto se pueden originar más problemas de lo que uno se imagina. Por último vale mencionar que en este trabajo de tesis de grado se utilizó la cadena de accesibilidad turística en el marco para la obtención de los problemas que le surgen a las personas con discapacidad cuando viajan a destinos domésticos dentro de la República de Argentina, en comparación con las personas sin discapacidad, específicamente en la etapa previa del viaje y la etapa misma del disfrute en el destino.

1.4 La historia del turismo accesible a nivel mundial

Las personas con discapacidad siempre han existido a lo largo de la historia y han sido partícipes de la actividad turística. En el plano internacional se empezaron a visibilizar hechos aislados del turismo accesible, uno de los ejemplos que se puede mencionar es la realización de un congreso para la supresión de barreras arquitectónicas en Suiza en el año 1963 (Iturrioz, 2017). En el año 1975, la Organización de Naciones Unidas (ONU) adopta la Declaración de las Personas con discapacidad (Domínguez Vila y otros, 2011). Un año después, en los Estados Unidos, se creó la “Sociedad para el Desarrollo del Turismo para discapacitados” (Society for the Advancement of Travelers with handicaps) que tenía como objetivo la promoción y la mejora del turismo para las personas con discapacidad, incluyendo a las personas de mayor edad y a aquellas personas con necesidades especiales, como las mujeres embarazadas o que viajan con niños (Fernández Alles, 2009).

Sin embargo, la primera vinculación entre el turismo y la accesibilidad a nivel mundial se da a través de la Declaración Mundial del Turismo Mundial de la OMT en Manila en 1980. Un año después Naciones Unidas (ONU) declaró al año 1981 como el “Año Internacional de la Accesibilidad”, y luego en 1982 lanza el Programa de acción mundial hacia los impedidos (Méndez, 2019). No obstante, el turismo accesible recién empieza a ser mayormente visibilizado a partir del informe denominado “Tourism for All”, realizado por un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad en el año 1989. Dicho informe contiene los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de la discapacidad con el objetivo de fomentar el diseño de servicios destinados a todo el mundo en el sector turístico (Rucci, 2018).

En la década de los ‘90, la OMT publicó varios documentos como el Código Ético Mundial para el Turismo, donde uno de los artículos se enfoca en el derecho al turismo de todas las personas, entre ellas, aquellas con discapacidad. Otro documento que se ha difundido es el documento “Para un turismo accesible para los minusválidos en los años 90” (sic) en el año 1991 (Rucci, 2018).

A comienzos del siglo XXI, en el año 2001, la ONU, a través del documento “Proyectos por región financiados por el Fondo de Contribuciones Voluntarias de las Naciones Unidas para Problemas de Discapacidad”, destaca todos los progresos realizados en lo que respecta a las igualdades de oportunidades por, para y con las personas con discapacidad en el ámbito mundial. Sin embargo, en ese entonces admitía que todavía existían desafíos y exigían la capacitación profesional sobre normas y pautas internacionales relativas a este grupo de personas en el área de turismo con el

objetivo de garantizar y permitir la cooperación regional aplicando el Programa de Acción Mundial hacia los impedidos y nuevas cuestiones² (Brinckmann y Wildgen, 2003). En el año 2005 se actualizó el documento “Para un turismo accesible para los minusválidos en los años 90” (sic) bajo el título de “Hacia un turismo accesible para todos” (Rucci, 2018). En el año 2016 la OMT celebró el día internacional del turismo bajo el lema “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal”. Mientras tanto, se han creado varias organizaciones relacionados al turismo accesible como Kéroul de Quebec de Canadá, fundado en 1991, la Red Latinoamericana de Organizaciones no Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias (RIADIS), en 2002, European Network for Accesible Tourism (ENAT), en 2006, l’Istituto Italiano per il Turismo per Tutti de Italia (ISITT), en 2009, y el Centro de Turismo Accesible en Japón (Japan Accessible Tourism Center), en 2011.

Hasta ahora se hizo un breve recorrido del turismo accesible y como fue cobrando relevancia para la agenda pública internacional. A continuación se realizará un breve recorrido por la historia del país argentino respecto a las sanciones de leyes y presentaciones de planes y proyectos.

1.5 Turismo accesible en Argentina: Marco legal y acciones

Desde el ámbito legal, el primer abordaje de la accesibilidad en el ámbito nacional se da en el año 1981 cuando el Estado aborda el tema de la accesibilidad física y la eliminación de barreras como política de estado a través de la sanción de la Ley 22.431, también denominada “Sistema de Protección integral de las personas con discapacidad”. Esta establecía la definición de discapacidad y su clasificación así como la otorgación de un certificado único de discapacidad que permitía a este grupo selecto acceder a la educación, la salud y la seguridad social (Iturrioz, 2017). Trece años después, en 1994, se sanciona la Ley 24.314 que modifica a la anterior ley mencionada. La Ley 24.314 establece la accesibilidad física al medio físico a través de la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas (Rucci, 2012). Además en ese mismo año se realiza la última reforma constitucional y en esta se incluye el inciso 23 del artículo 75 donde se propone legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de goce en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad (Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, 2019). En el año 1997 se sancionan los decretos 762 y 914 de los cuales el primero establece la creación de un sistema único de prestaciones básicas para personas con discapacidad, mientras el segundo fija la definición de los requisitos a cumplir referidos a infraestructura edilicia y urbana (Iturrioz, 2017).

En el inicio del siglo XXI (2000), Argentina incorpora la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (Organización de los Estados Americanos, 1999) a través de la sanción de la Ley 25.280³ (Cámara de diputados de la Provincia de Buenos Aires, 2019). Las anteriores leyes y decretos mencionados se han enfocando en la accesibilidad en sí misma. Recién en el año 2002 se promulgó la Ley Nacional de Turismo Accesible (Ley 25.643), la primera ley enfocada en el turismo accesible. Esta ley define qué es el turismo accesible y a las personas con discapacidad. Además, establece la obligación de los prestadores de servicios turísticos de adecuarse a los criterios universales

² Según el documento: Proyectos por región financiados por el Fondo de Contribuciones Voluntarias de las Naciones Unidas para Problemas de Discapacidad entre el 1 de Noviembre de 2000 y el 30 de Junio de 2001. Naciones Unidas / División de Política Social y Desarrollo. Actualizado: 29 de Noviembre de 2001.

³ Posee jerarquía constitucional conforme al artículo 75 inc. 22 de la Constitución Nacional.

establecidos en la misma ley, y cumpliendo con ella, deberán ser identificados con el símbolo de accesibilidad por la Ley 19.279 (Rucci, 2012).

En el año 2008, el entonces Ministerio de Turismo de la Nación y en conjunto con el entonces Servicio Nacional de Rehabilitación, se lanzaron las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Las directrices son pautas voluntarias de acción que se encuentran bajo la forma de recomendaciones y especificaciones y el objetivo principal es fomentar una planificación de actividades turísticas y alojamientos que contemplen la plena integración, tanto desde lo funcional como lo psicológico, de las personas con discapacidad (Ministerio de Turismo, 2010). En ese mismo año, Argentina adopta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo (ONU, 2006) como ley (N° 26.378). Esta convención es un tratado internacional, es decir un acuerdo internacional celebrado entre los países, que tiene la finalidad de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Tres años más tarde se lanzaron las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos (Ministerio de Turismo de la Nación, 2011). Luego, en el año 2014, la convención obtiene el rango constitucional a través de la Ley 27.044, es decir, que posee el mismo rango que la Constitución Nacional en Argentina.

Hasta el momento se ha visto el compromiso que han tenido los gobiernos en los diferentes niveles con el turismo para todos a partir de la sanción y promulgación de leyes y ordenanzas que promueven y protegen los derechos de las personas con discapacidad y acciones, como se puede mencionar a modo de ejemplo las playas accesibles realizado por el gobierno de la provincia de Buenos Aires en el partido bonaerense, específicamente en la ciudad de Mar del Plata. Sin embargo, este grupo selecto de turistas se enfrentan a problemas relativos a la ausencia de accesibilidad a la hora de planificar un viaje o realizar una actividad turística debido que existe una ausencia de información respecto a la accesibilidad en aquellos destinos y la falta de cumplimiento por parte de los destinos y de las empresas (Rucci, 2018).

Los destinos y los diferentes actores de la actividad turística deben tomar en consideración a las personas con discapacidad, ya que como mencionan Hoyos y Valiente (2010) en su artículo: "(...) Todos y cada uno de nosotros de nuestro ciclo de vida, formaremos parte del colectivo de la demanda de turismo accesible (...)" (p. 28). Mientras Tello (2016) afirma que es importante que una ciudad con perfil turístico atienda primero a la comunidad local que iniciar acciones para un turismo accesible, ya que el residente con discapacidad es considerado el mejor guía en materia de accesibilidad. Por último Porto y otros autores (2018) aportan que la accesibilidad no sólo debe ser considerada un derecho sino también un tema de suma importancia en la planificación de una ciudad y como factor de competitividad de destinos.

Capítulo 2: Las motivaciones de los turistas

Una de los principales componentes del viaje, es la motivación de las personas que se define como el motivo sin el cual el viaje no habría tenido su lugar (OMT, 2020). Además la información sobre el motivo del viaje es útil para caracterizar el perfil del turista (ONU, 2010).

Teniendo en cuenta el motivo principal del viaje, los viajes realizados por los turistas y excursionistas se pueden clasificarse de la siguiente manera (ONU, 2010):

- **Motivos Personales:**
 - Vacaciones, recreo y ocio;
 - Visita a familiares y amigos;
 - Educación y formación;
 - Salud y atención médica;
 - Religión/peregrinaciones;
 - Compras;
 - Tránsito; y,
 - Otros motivos.
- **Negocios y motivos profesionales.**

Asimismo, es necesario realizar una distinción entre el turismo doméstico y el turismo internacional, que motiva a los turistas a realizar sus viajes. Por turismo doméstico se entiende a toda actividad realizada por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor. En cambio, el turismo internacional se refiere a las actividades que son llevadas a cabo por los visitantes residentes fuera del país de referencia y aquellas actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia (ONU, 2010).

En las líneas anteriores se ha descrito las principales motivaciones por las cuales los turistas con o sin discapacidad viajan a diferentes destinos, ya sean nacionales o internacionales. Esto es de suma importancia ya que los diferentes trabajos de los perfiles, tanto los de las personas con discapacidad como los de sin discapacidad, encuestaron a las personas sobre la principal motivación de sus respectivos viajes basándose en la clasificación de las motivaciones que fue mostrada anteriormente. En este trabajo también se tomó en cuenta para la elaboración y el análisis de las encuestas de las personas con y sin discapacidad.

Capítulo 3: El perfil de los turistas sin discapacidad

Uno de los objetivos específicos planteados en la tesis es la comparación que existe entre los turistas sin y con discapacidad. En el marco teórico, se ha descrito algunos trabajos sobre los perfiles de las personas con discapacidad, que son un grupo específico de la sociedad, de diferentes países y ciudades turísticas. En cambio los trabajos respecto al perfil del turista sin discapacidad son elaborados y publicados con más normalidad en el mundo. En este trabajo se ha optado por realizar una búsqueda de trabajos de los mismos países que se han encontrado sobre las personas con discapacidad y armar un cuadro comparativo.

En España, se ha obtenido que las personas sin discapacidad viajan dentro del país principalmente por la visita a familiares y amigos (43,7%) y por vacaciones y ocio (39,6%). Este grupo de personas optó por hospedarse en otros tipos de alojamientos (65,9%), como viviendas en propiedad, viviendas de familiares, amigos o empresas cedidas gratuitamente, vivienda de uso compartido (Multipropiedad) y viviendas intercambiadas, a diferencia de los españoles con discapacidad que se alojaron en hoteles (Instituto Nacional de Estadística de España (INE), 2019), coincidiendo con la información obtenida de Fundación Once (2017). Además, en los dos trabajos (Fundación Once e INE) coinciden que tanto las personas con discapacidad como las sin discapacidad eligieron el auto propio como el principal transporte para movilizarse dentro del territorio español y al avión como el segundo transporte.

En América del Sur, también se han desarrollado este tipo de trabajos en los países y en las ciudades turísticas. En Perú, la organización pública encargada es el PromPerú (2019) que publica cada año el perfil del vacacionista nacional. Este perfil se caracteriza por viajar acompañado y alojarse en alojamientos pagados, principalmente en hoteles, coincidiendo con Bravo Pinto (2000). A pesar de estas coincidencias, hay una diferencia que es significativa. Según PromPerú, las personas sin discapacidad eligieron los paisajes o la naturaleza y la variedad de atractivos turísticos como los aspectos más importantes a la hora de elegir un destino, mientras que las personas con discapacidad siempre valoran la accesibilidad en la elección de un destino. Además los turistas peruanos sin discapacidad prefirieron el micro de larga distancia como el transporte principal a diferencia de los turistas españoles sin discapacidad.

En Ecuador, el perfil del turista doméstico se caracteriza por viajar principalmente en Febrero, en Agosto y en los feriados, como en Carnaval y en Año Nuevo (Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR), 2020). Salazar y otros autores (2018) se han enfocado en los turistas que visitan el cantón La Maná. Los principales motivos de visita al lugar fueron la visita a familiares y amigos y vacaciones y ocio respectivamente, coincidiendo con el trabajo realizado por Rivas Castillo. Estos autores indicaron que la principal razón por la cual la visita a familiares y amigos haya sido la principal motivación se da que en la actualidad es difícil convivir con ellos, por lo que viajar es una buena opción para compartir tiempo de calidad y fortalecer esos lazos fuera de la rutina diaria. Además estos turistas sin discapacidad viajan acompañados, principalmente con familiares o amigos. Esto coincide con los trabajos de Monserrat Boada Córdova (2013) y de Rivas Castillo (2018). Estos turistas han viajado principalmente en los feriados, coincidiendo con el MINTUR de Ecuador y Rivas Castillo. Por último, vale mencionar el interés de estos viajeros en realizar actividades en la naturaleza y de turismo cultural, coincidiendo con Rivas Castillo.

En Argentina, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el Ente de Turismo de la ciudad (2019) ha realizado varios estudios respecto al turismo internacional, entre esos trabajos el perfil del turista de los principales países que lo visitan (Brasil, Chile,

Uruguay, Estados Unidos, Alemania, Francia, España e Italia). Hay una coincidencia de que los transportes principales son el avión y el fluvial, en ese orden, exceptuando a los uruguayos que eligieron principalmente el fluvial y luego el avión. Además la mayoría de los turistas dicen que su principal motivación el ocio y las vacaciones, excepto el caso de los turistas españoles que su principal razón de viaje es la visita de familiares y amigos. En los países sudamericanos el promedio de edad se encuentra entre los 30 y 59 años. Mientras que el promedio de los europeos y los estadounidenses está entre los segmentos de 45 y 59 años y 60 y más años. Estos últimos coincidiendo con la característica que obtuvo Santos Calvante en su trabajo. Además el ente de turismo consiguió que los europeos y los estadounidenses se quedan entre 7 y 14 días en la ciudad, otra coincidencia con Santos Calvante. En cambio, los sudamericanos se hospedaron entre 4 y 6 noches. Por último los sudamericanos han gastado entre \$200 y \$600 dólares. Se podría que hay una coincidencia con Santos Calvante pero este no es el caso, ya que el trabajo de él se realizó en el año 2012 mientras los perfiles publicados por el ente se refieren al año 2019. Esto obliga a tener en cuenta la inflación del país entre esos años para la comparación de los dos trabajos. Entonces si tenemos en cuenta la inflación, coincidiría con los números de los perfiles europeos y de los estadounidenses que gastaron entre \$900 y \$1.500 dólares.

A continuación se puede ver un cuadro comparativo entre los perfiles de los turistas sin y con discapacidad de lo que se estuvo desarrollando anteriormente.

Cuadro N°1: Cuadro comparativo entre Turista con discapacidad y Turista sin discapacidad

	Turista con discapacidad / Turista mayor	Turista sin discapacidad
España	Motivo del viaje: Vacaciones y Ocio (86%) y Visita a familiares y amigos (33%).	Motivo del viaje: Visita a familiares y amigos (43,7%) y Vacaciones y Ocio (39,6%).
	Principal alojamiento elegido: Hotel.	Principal alojamiento elegido: Otro.
	Principales transportes elegidos: Auto propio y Avión.	Principales transportes elegidos: Auto propio y Avión.
Perú	Viajan acompañados con familiares o amigos.	Viajan acompañados con familiares y amigos.
	Se alojaron en alojamientos hoteleros (principalmente de 4 o 5 estrellas).	Se alojaron en alojamientos hoteleros.
	Principal criterio de elección: la accesibilidad del destino.	Principales criterios de elección: Los paisajes o la naturaleza y la variedad de atractivos turísticos.

Ecuador	Motivo del viaje: Vacaciones y Ocio (38,2%) y Visita a familiares y amigos (28%).	Motivo del viaje: Visita a familiares y amigos (69%) y Vacaciones y Ocio (27%).	
	Viajaron acompañados con familiares o amigos.	Viajaron acompañados con familiares o amigos.	
	Viajaron en los feriados principalmente.	Viajaron en los feriados principalmente.	
	Realizaron turismo de sol y playa, de naturaleza y cultural-artístico.	Realizaron actividades en la naturaleza y de turismo cultural.	
CABA	Perfil de turista mayor extranjero (brasileño, uruguayo, chileno, canadiense, estadounidense y europeo):	Perfil del turista sudamericano (brasileño, chileno y uruguayo):	Perfil del turista no sudamericano (francés, estadounidense, italiano, español y alemán):
	Persona de 69 años de edad en promedio.	Promedio de edad entre los 30 y 59 años.	Promedio de edad entre los segmentos de 45 y 59 años y 60 y más años.
	Estadía de 7 a 14 días.	Estadía entre 4 y 6 noches.	Estadía entre 7 y 14 noches.
	Gasto promedio de \$201 a \$500 dólares (al 2012).	Gasto promedio entre \$200 y \$600 dólares (al 2019).	Gasto promedio entre \$900 y \$1.500 dólares (al 2019).

Fuente: Elaboración propia en base a Fundación Once (2017), INE (2019), Bravo Pinto (2000), PromPerú (2019), MINTUR de Ecuador (2020), Rivas Castillo (2018), Ente de Turismo de C.A.B.A (2019) y Santos Calvante (2012).

En los párrafos anteriores junto al cuadro comparativo se ha mostrado algunos de los trabajos que se han realizado al respecto del turista sin discapacidad y sus similitudes y diferencias con aquellos que poseen una discapacidad. Se pudo visibilizar que estos dos tipos de turistas tienen muchas características en común, como el tema del acompañamiento y que los principales motivos sean la visita de familiares o amigos y

vacaciones y ocio. Sin embargo, estos dos perfiles tienen unas diferencias significativas. La primera diferencia es en los criterios de selección de un destino, los turistas con discapacidad tuvieron en cuenta la accesibilidad del destino (en especial los españoles y peruanos con discapacidad), algo que el otro perfil no lo tuvieron en consideración. El segundo está relacionado con el gasto promedio. En su trabajo, Fundación Once obtuvo que los turistas con discapacidad poseen un gasto promedio superior al de un turista sin discapacidad. En esta sección se puede seguir visualizando esta diferencia existente entre los dos perfiles.

Capítulo 4: Metodología

Este trabajo posee características de proceso exploratorio, ya que el perfil de las personas con discapacidad en la actividad turística es un tema poco abordado en la Argentina, y descriptivo, ya que una de las finalidades fue especificar los perfiles de este grupo.

Se combinaron métodos cuantitativo y cualitativo, ya que este trabajo requirió tanto de técnicas cuantitativas, como lo son el cálculo de la muestra y la encuesta, y al mismo tiempo se precisó de técnicas cualitativas para alcanzar los objetivos delineados. Se decidió por optar por unas series de técnicas, con la finalidad de alcanzar los objetivos específicos y de esta manera el objetivo general, que se van a describir a continuación.

En el documento “Investigar en Turismo”, Garay (2019) detalla una serie de pasos obligatorios para cumplir con la técnica de la encuesta. El primer paso fue definir la población a la cual se va a dirigir y a realizar la encuesta. Esto se cumplió a través de la recopilación y la lectura de material bibliográfico (fuente secundaria, por ejemplo investigaciones relacionadas con el tema, y bibliografía pertinente) para la definición del marco teórico, en donde se definió qué se entiende por persona con discapacidad. Al mismo tiempo se procedió a buscar estudios del perfil de turista sin discapacidad realizados en el país como en Sudamérica y en el resto del mundo para ser usados posteriormente.

La presentación de un método de selección de muestra fue el segundo paso. Aquí se procedió a definir la cantidad de personas con discapacidad a encuestar y la de aquellas sin discapacidad a encuestar. Para esto se necesitó emplear la fórmula del tamaño de la muestra (Torres, Paz y Salazar, 2010), en este caso conociendo el tamaño de la población.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

- N = Tamaño de la población.
- Z = Nivel de confianza.
- P = Probabilidad de éxito (o proporción esperada).
- Q = Probabilidad de fracaso.
- D = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Se cuenta con una población finita, N = 7853177 personas, que este número es obtenido del último censo realizado en Argentina en el año 2010. Luego el nivel de confianza es el 95% por lo tanto Z = 1,96, y un error tolerable igual al 9% es decir D = 0,09. Por falta de datos, se supone que p.q = (0,50).(0,50) = 0,25. El tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{7853177 \times (1,96)^2 \times (0,25)}{(0,09)^2 \times (7853177 - 1) + (1,96)^2 \times (0,25)} = 119$$

De esta manera la muestra corresponde a un total de 119 personas a encuestar. Una vez definido los puntos anteriores, empezó la búsqueda de estas personas a través de familiares, amigos, conocidos, internet, las redes sociales y de las instituciones y organizaciones para personas con discapacidad, ya sean en el contexto local, provincial y nacional. Para esto se definió el método de selección de los encuestados. Este método fue una muestra aleatoria en el cual los posibles encuestados tenían ser argentinos que tuvieran 18 o más años, con o sin discapacidad, y que hayan viajado dentro del país en los últimos dos años. Estas condiciones fueron vitales, ya que los posibles encuestados tenían que responder a preguntas personales sobre sus hábitos turísticos y sobre su último viaje realizado en Argentina.

Paralelo a esto, se diseñó el instrumento de recolección de datos -encuesta- a contestar por las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad principalmente a través del formulario de Google, debido al contexto mundial por la pandemia, aunque hubo pocos casos que se realizaron de manera presencial (Ver Anexo). Esta encuesta fue diseñada a partir de comparaciones que se hicieron en los trabajos de perfiles de turistas, tanto con discapacidad como los de sin discapacidad, de Sudamérica y del resto del mundo que fueron recolectados previamente en los capítulos anteriores. Los canales de distribución de la encuesta fueron las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y Whatsapp. Estas redes sociales permitieron que familiares, amigos y conocidos del tesista y de su directora - en el ámbito de la discapacidad- pudieran compartir la encuesta para tener un mayor alcance. Además la encuesta se publicó en el boletín oficial de la Comisión Universitaria sobre Discapacidad (CUD) de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) como un canal de distribución para un mayor alcance. Estos fueron el tercer y cuarto paso. La encuesta tiene la facultad de realizar comparaciones intergrupales, ya que la información que recoge es en modo estandarizado. Además el interés del investigador no es el sujeto en concreto que contesta el cuestionario, sino a la población a la que pertenece (Casas Anguita y otros, 2003).

Una vez finalizado el quinto paso, se procedió a volcar los datos obtenidos en el Excel con la finalidad procesar y analizar los datos: describir el perfil del turista con discapacidad con sus características y sus principales problemáticas en el turismo. Además se comparó con la persona sin discapacidad. Para poder realizar esta comparación, se utilizaron todos esos informes del perfil del turista encontrados previamente. De esta manera, se alcanzaron los objetivos específicos y el objetivo general.

Capítulo 5: Los perfiles de los encuestados

La encuesta se dividió en tres secciones: la primera sección se enfocó en las preguntas demográficas, la segunda parte apuntó a los hábitos turísticos que tuvieron los encuestados en los últimos dos años (2018 y 2019) y en la última sección las preguntas se refirieron al último viaje que ha realizado cada encuestado dentro del territorio argentino entre 2019 y principios de 2020.

La encuesta se lanzó hacia la población el 9 de Septiembre del 2020 y estuvo abierta para el público hasta el día 16 de Octubre, en el cual se obtuvieron 270 respuestas en total en el período. Se tomó la decisión de dividir estas respuestas en 2 grupos en base a la pregunta “¿Usted es?”, en el cual existen 4 opciones (Persona sin discapacidad, Persona mayor (65 años o más), Persona mayor con discapacidad y Persona con discapacidad). El primer grupo está conformado por las personas sin discapacidad, que se pasaran a llamarse “Personas sin Requerimientos de Accesibilidad” (PSRA), mientras que el segundo se encuentra conformado por las restantes opciones, definiendo dicho grupo como “Personas con Requerimientos de Accesibilidad” (PCRA).

Entonces se puede decir que de las 270 respuestas 198 son de personas sin requerimientos de accesibilidad (73% de los encuestados), mientras que los 72 restantes (27%) pertenecen a las personas con requerimiento de accesibilidad. Dentro de este grupo 9 respuestas son de personas mayores (65 años o más), 5 de personas mayores con discapacidad y 58 de personas con discapacidad. Se hicieron esfuerzos por llegar a un mayor número de personas con requerimientos de accesibilidad pero no se logró.

Es importante la aclaración de la cantidad de encuestados conseguidos por cada grupo, porque a continuación se procederá a mostrar los resultados de cada pregunta que formó parte de la encuesta en gráficos, por el cual se visualizará las coincidencias y las diferencias que existen entre estos dos grupos. Por último se menciona que en la última sección existen un par de preguntas que están enfocadas a la percepción del turismo accesible en Argentina en general y no al último viaje que han realizado.

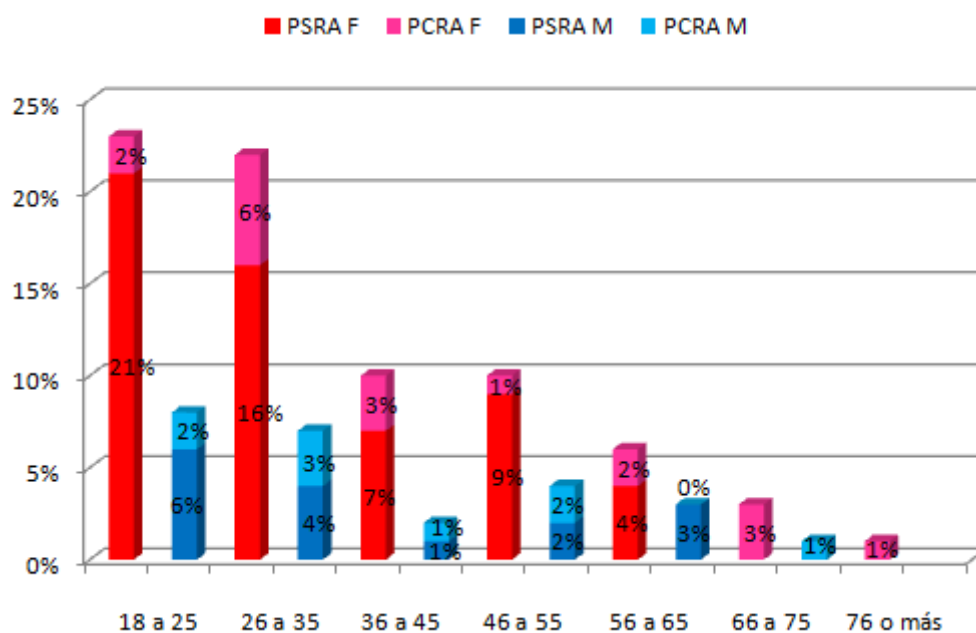
5.1 Preguntas demográficas

5.1.1. Edad, Género y ¿Usted es?

En el gráfico inferior se indica la alta participación de mujeres en comparación a los hombres, incluso se puede notar que en el rango “76 años o más” sólo hay respuestas femeninas.

En general se puede indicar que existe una participación alta de personas entre los rangos “18 a 25 años” y “46 a 55 años” en los perfiles. Si se observa específicamente cada barra, se repara que existen altas participaciones del perfil PSRA en los dos géneros en los rangos “18 a 25 años” (21% femenino y 6% masculino) y “26 a 35 años” (16% femenino y 4% masculino). Respecto al PCRA, hay una coincidencia y una diferencia con PSRA. La coincidencia es la mayor participación de PCRA masculino en los rangos más jóvenes (6% “18 a 25 años” y 4% “26 a 35 años”). En cuanto al PCRA femenino, es donde se encuentra la diferencia, ya que su mayor participación se encuentra entre los rangos “26 a 35 años” (6% de las participantes) y “36 a 45 años” (3% de PCRA femenino).

Gráfico N°1: Edad, Género y ¿Usted es?

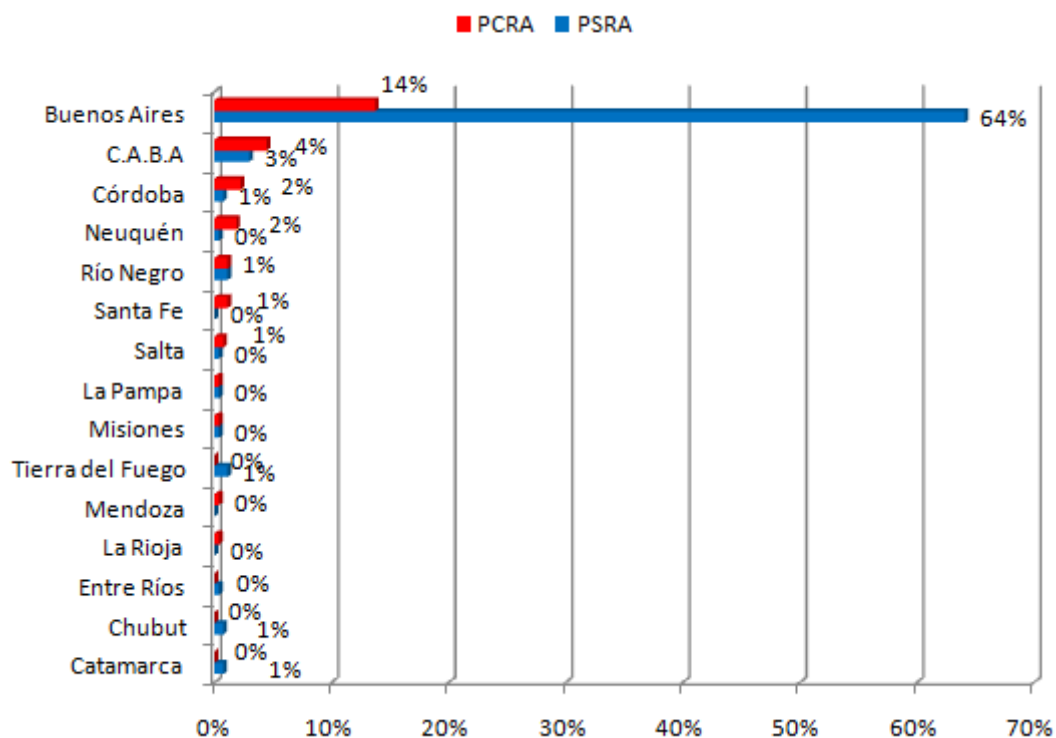


Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. Provincia de residencia

La mayoría de los encuestados respondieron que su provincia de residencia es Buenos Aires, con el 64% de PSRA y el 14% de PCRA, y en segundo lugar aparece C.A.B.A (4% PCRA y 3% PSD). Asimismo, el 2% de PCRA y un 1% de PSRA reside en Córdoba. Sin embargo, esto se puede deber al alcance geográfico de la muestra. A pesar de esto, se puede visualizar en el gráfico inferior que se consiguieron respuestas con una variación más amplia de las residencias a pesar del dominio de Buenos Aires y C.A.B.A.

Gráfico N°2: Provincia de residencia

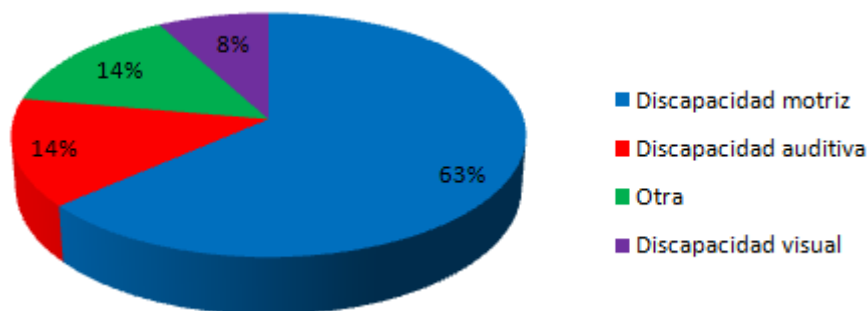


Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. Si sos una persona con discapacidad, ¿qué discapacidad tenés?

Esta pregunta es un derivado de la pregunta “¿Usted es?” en el cual una persona (mayor o no) con discapacidad tenía la obligación de contestar. Entonces del grupo de las personas con requerimiento de accesibilidad, sólo se tuvieron en cuenta las respuestas de las personas con discapacidad y de las personas mayores con discapacidad. El 63% de las respuestas poseen una discapacidad motriz, mientras que el resto se reparte en Discapacidad auditiva, Otra y Discapacidad Visual, con un 14% las primeras dos y la última con el 8% restante.

Gráfico N°3: Si sos una persona con discapacidad, ¿qué discapacidad tenés?

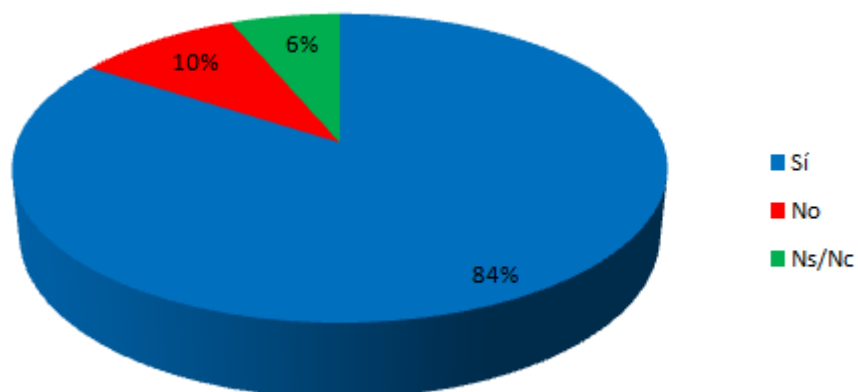


Fuente: Elaboración propia.

5.1.4. Si sos una persona con discapacidad, ¿tenés Certificado Único de Discapacidad (CUD)?

El 84% del total de personas con discapacidad han respondido afirmativamente, mientras que un 10% han seleccionado la opción “No”. El 6% restante no respondió, dejando la duda de la posesión del certificado.

Gráfico N°4: Si sos una persona con discapacidad, ¿tenés Certificado Único de Discapacidad (CUD)?

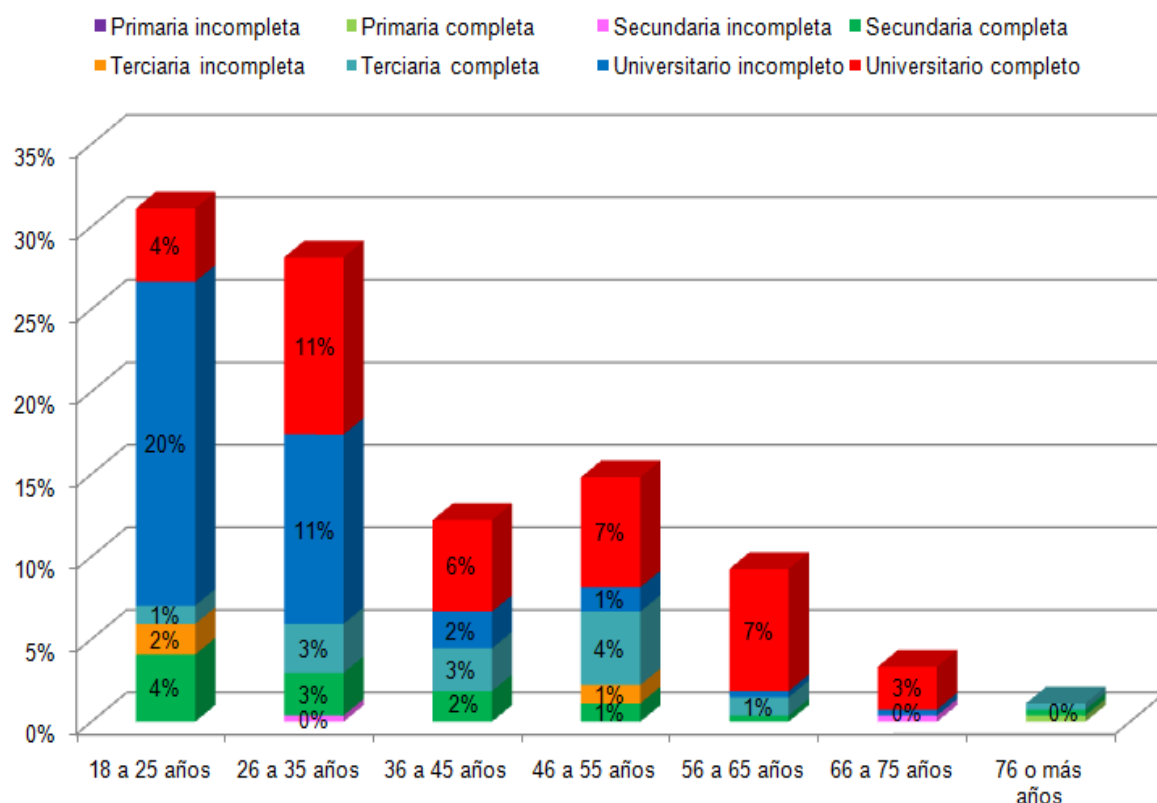


Fuente: Elaboración propia.

5.1.5. Nivel educativo alcanzado

Lo primero que se puede observar es que en el rango etario “18 a 25 años” el 20% se encuentran en sus estudios universitarios, aunque aún no lo han finalizado en el momento de la realización de la encuesta. En cambio, en el rango etario “26 a 35 años” las personas poseen un título universitario o terciario (11% respectivamente). A partir del rango etario “36 a 45 años”, se puede indicar que la mayoría de los encuestados poseen un título universitario, aunque la segunda opción más elegida fue el Terciario completo. Sin embargo, se puede observar algunos casos excepcionales, como es la aparición de una persona mayor que finalizó sus estudios primarios o secundarios. Una situación que es más común en los rangos etarios más jóvenes.

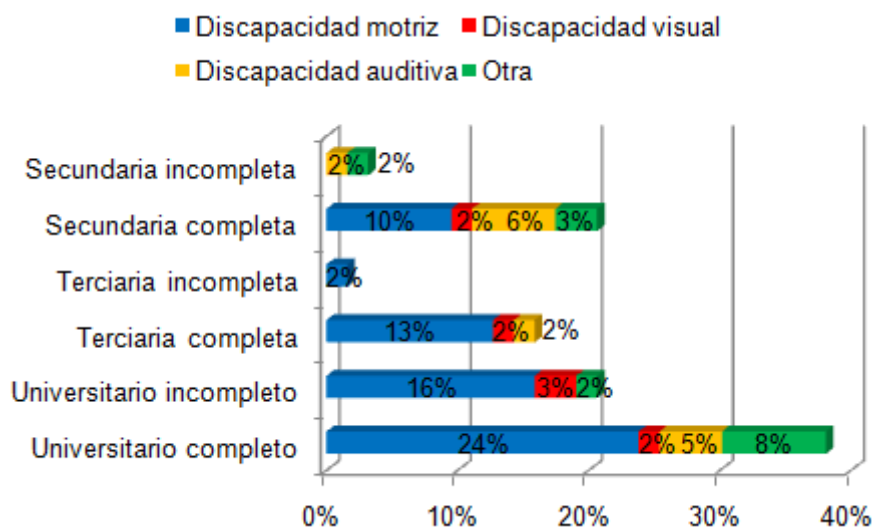
Gráfico N°5: Nivel educativo alcanzado



Fuente: Elaboración propia.

A pesar de los resultados mostrados, en esta tesis se ha optado por averiguar el nivel educativo alcanzado según el tipo de discapacidad. Para esto se tuvo en cuenta a las personas y personas mayores con discapacidad, dando un total de 63 encuestados. Lo primero que se puede señalar del gráfico es que la mayoría de las personas con discapacidad motriz (24%) y las personas con otra discapacidad (8%) poseen los porcentajes más altos de la variable “Universitario completo”. Sobre las personas con discapacidad motriz, gran parte de este subgrupo continuaron con los estudios terciarios y/o universitarios (13% Terciaria completa y 16% Universitario incompleto). Mientras que el 3% de las personas con discapacidad visual, siendo la más alta de este subgrupo, no han finalizado sus estudios universitarios. Respecto a las personas con discapacidad auditiva, un 6% de este subgrupo concluyeron sus estudios secundarios, aunque un 5% han completado sus estudios universitarios.

Gráfico N°6: Nivel educativo alcanzado - PCD

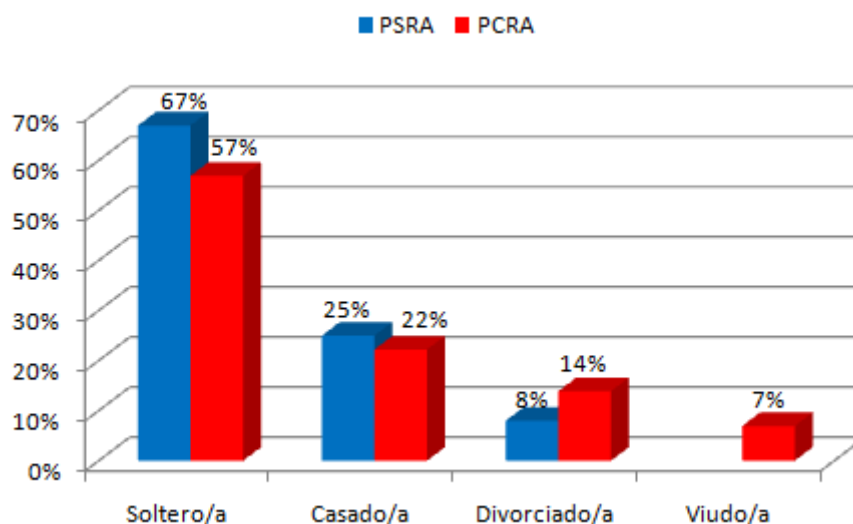


Fuente: Elaboración propia.

5.1.6. Estado civil

Respecto al estado civil, se puede notar que tanto las personas sin requerimientos de accesibilidad como las que requieren accesibilidad se encuentran solteras (67% y 57% respectivamente). La segunda respuesta más elegida por ambos grupos fue el estado de casado con un 25% de PSRA y un 22% de PCRA. También coinciden que el estado de divorciado fue la tercera con más respuestas (8% PSRA y 14% PCRA). En PCRA, se puede visualizar que un 7% se encuentran viudos.

Gráfico N°7: Estado civil

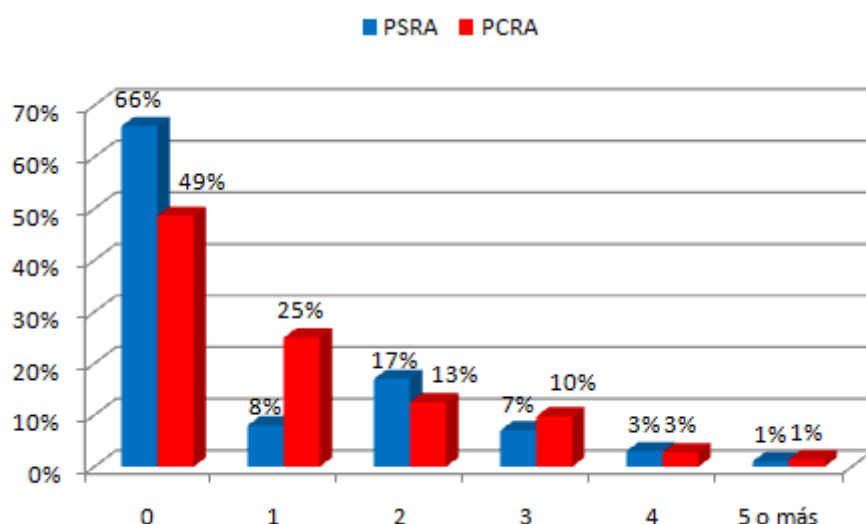


Fuente: Elaboración propia.

5.1.7. ¿Tenés hijos?

Lo primero que se indica es que el 66% de las PSRA y el 49% de las PCRA no tienen hijos. Sin embargo, existen diferencias en la segunda opción más repetida. Por parte de PCRA un 25% sólo poseen un hijo, mientras en PSRA 17% posee dos hijos.

Gráfico N°8: ¿Tenés hijos?



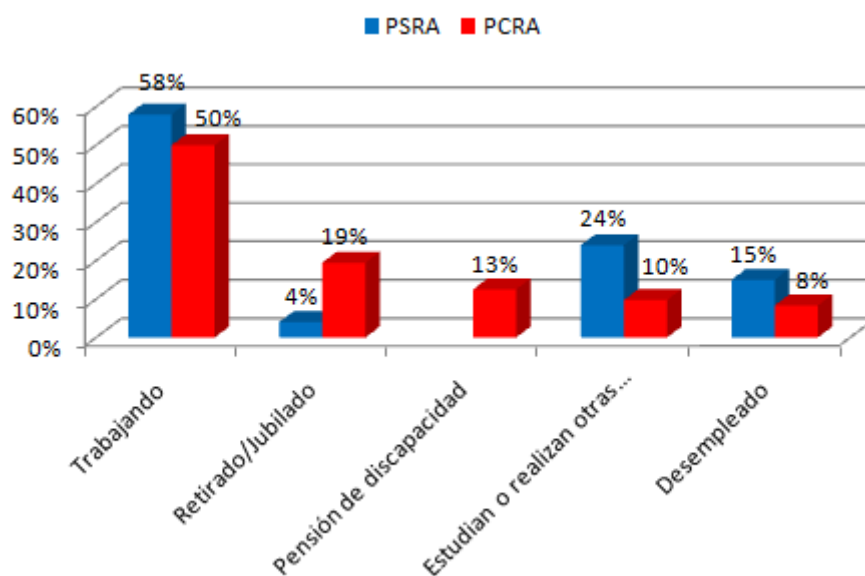
Fuente: Elaboración propia.

5.1.8. Situación laboral actual

Esta pregunta también se relaciona con la edad de los encuestados, ya que se puede señalar que el 58% de PSRA y el 50% de PCRA se encuentran trabajando. En PCRA, el 19% se encuentra retirado o jubilado, debido a que en este grupo se encuentran las personas mayores con y sin discapacidad. La tercera respuesta más seleccionada es la pensión de discapacidad con el 13%. Vale realizar una aclaración con este último porcentaje. Este 13% de PCRA sólo está conformado por 9 personas con discapacidad.

En cuanto a las personas sin requerimientos de accesibilidad, “Estudiando o realizando otras actividades no remuneradas” fue la segunda más elegida con el 24% mientras la situación de desempleado con el 15% fue la tercera más elegida.

Gráfico N°9: Situación laboral actual



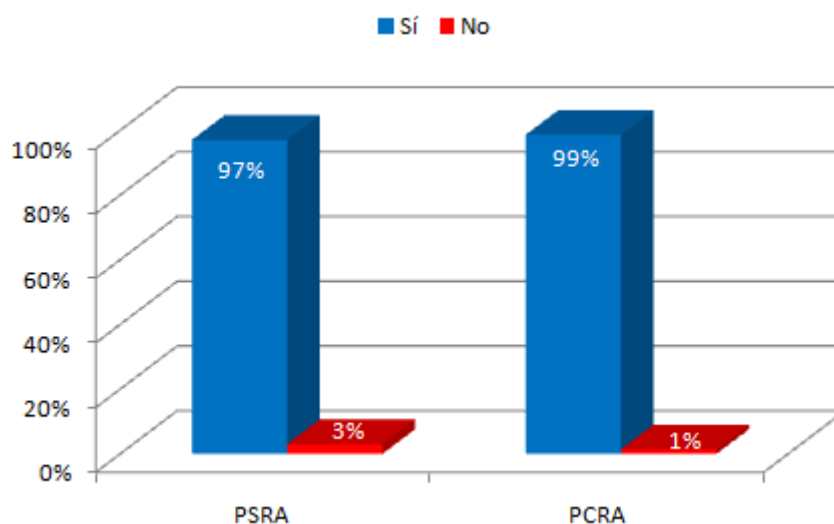
Fuente: Elaboración propia.

5.2 Hábitos turísticos

5.2.1. ¿Has viajado en estos últimos dos años?

Casi todas las personas que participaron de la encuesta han tenido la oportunidad de viajar durante 2018 y/o 2019, mientras que sólo el 1% de PCRA (una persona) y el 3% de PSRA (6 personas) no viajaron respectivamente. Al elegir la opción “No”, tuvieron que contestar la pregunta “¿Cuáles fueron los motivos por los que no has viajado?”. Las personas de los dos perfiles han coincidido que sus razones principales para no viajar fueron debido a criterios económicos. Para estas personas acá se les finalizó la encuesta.

Gráfico N°10: ¿Has viajado en estos últimos dos años?

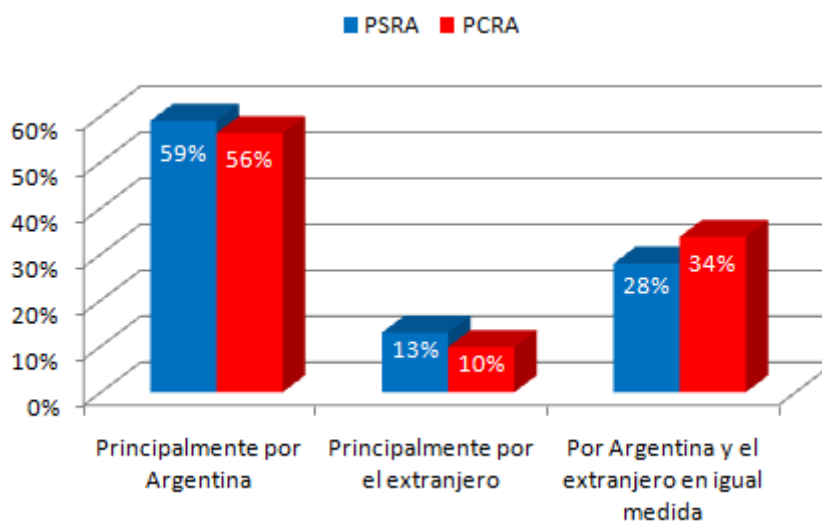


Fuente: Elaboración propia.

5.2.2. ¿A dónde sueles viajar usualmente?

Más del 50% de las respuestas de los dos grupos (59% PSRA y 56% PCRA) han sido de que viajan principalmente por el territorio argentino. Sin embargo, el 34% de PCRA y el 28% de PSRA eligen viajar por Argentina y el extranjero en igual medida. Sólo el 13% PSRA y el 10% PCRA suelen viajar principalmente por el extranjero.

Gráfico N°11: ¿A dónde sueles viajar usualmente?

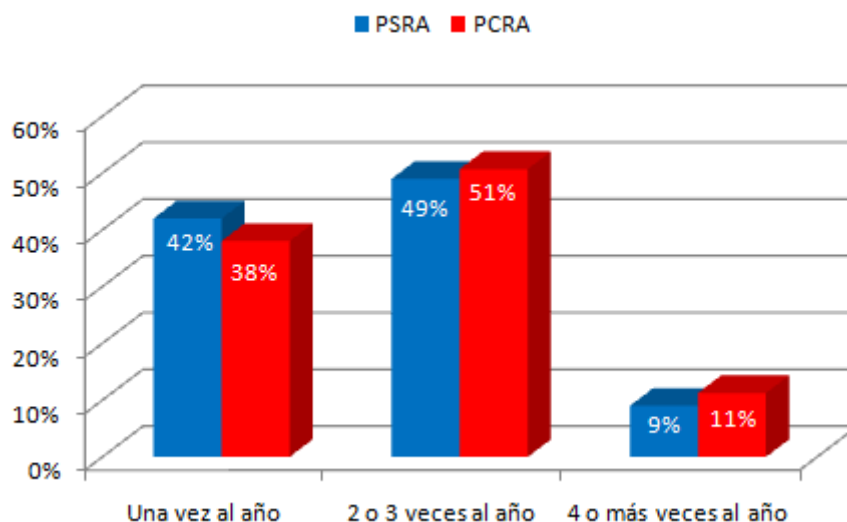


Fuente: Elaboración propia.

5.2.3. ¿Cuántas veces al año viajas?

Se puede visualizar que la mitad de los encuestados de los grupos, 49% de PSRA y 51% de PCRA, viajan 2 o 3 veces al año, sin importar si es un destino cercano o lejano a sus puntos de origen. Mientras que el resto de los encuestados (42% de PSRA y 38% de PCRA) viajan una vez al año. Como se refleja en el gráfico, son pocas las respuestas que han sido la de “4 o más veces al año”.

Gráfico 12: ¿Cuántas veces al año viajas?

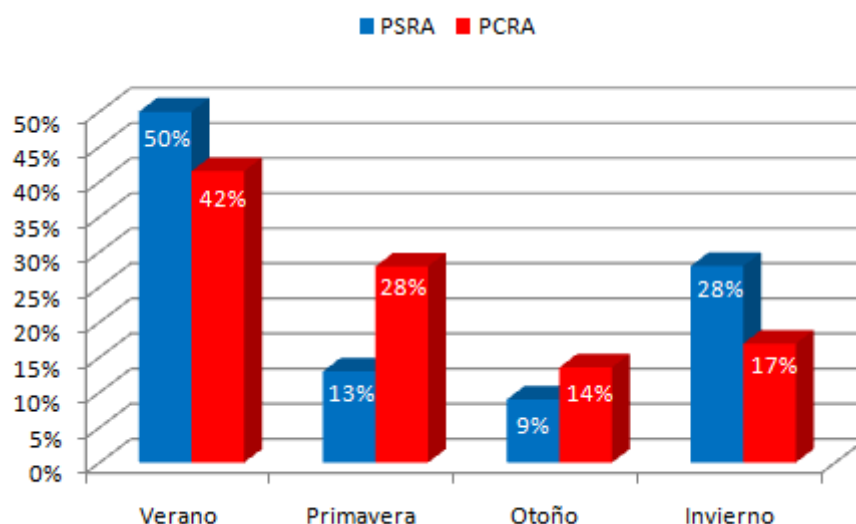


Fuente: Elaboración propia.

5.2.4. ¿En qué época de Argentina sueles viajar?

En el gráfico inferior se puede observar que existe una coincidencia entre los dos perfiles en cuanto a su primera elección es el verano (50% de PSRA y 42% de PCRA) como la época principal para viajar. No obstante, las respuestas secundarias son diferentes. Las PSRA eligen al invierno como la segunda opción con el 28% de las respuestas, mientras tanto las PCRA con el mismo porcentaje eligen a la primavera. Esto muestra coincidencia con los estudios enunciados en el marco teórico, en parte por la presencia de las personas mayores con y sin discapacidad, sobre la posibilidad de la ruptura de la estacionalidad.

Gráfico N°13: ¿En qué época de Argentina sueles viajar?



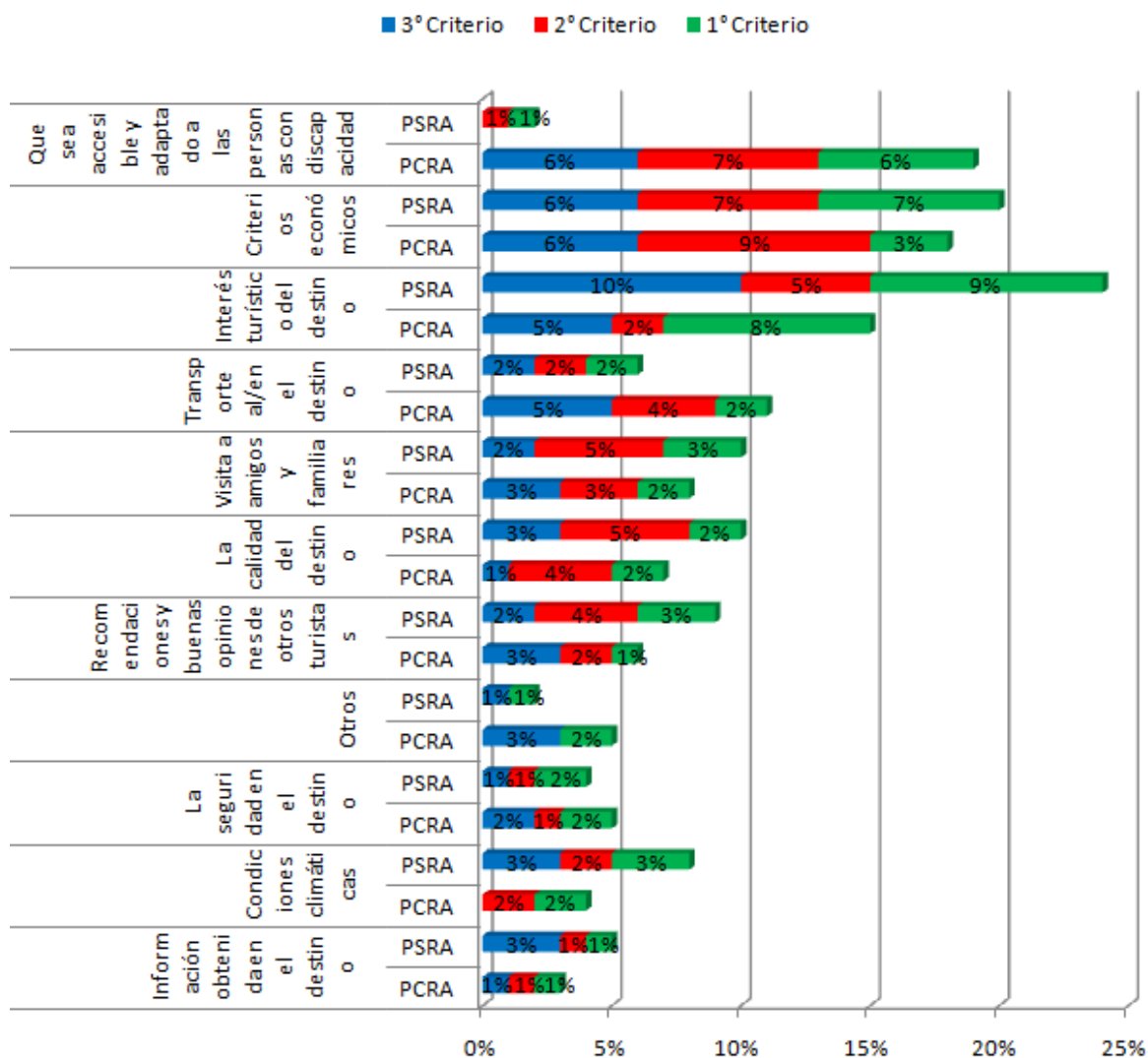
Fuente: Elaboración propia.

5.2.5. ¿Cuáles son tus criterios para elegir un destino?

Esta pregunta se quiso averiguar cuáles son los principales criterios que tienen estos dos perfiles a la hora de elegir un destino. Si bien los encuestados tenían que elegir sólo 3 opciones y del más a menos importante (del 3° Criterio al 1° Criterio, como se puede revisar en el anexo 1), en el gráfico se puede observar la unificación de las respuestas de cada criterio y al mismo tiempo se puede notar la comparación entre los dos perfiles.

Tanto las PCRA como las PSRA, coinciden que el interés turístico del destino y los criterios económicos son dos de los criterios más importantes a la hora de elegir un destino. Sin embargo, para las PCRA el principal criterio de selección es que el destino sea accesible y adaptado a las personas con discapacidad, lo cual muestra que existe una alta influencia de las condiciones de accesibilidad de un destino a la hora de viajar por estas personas. En cambio las PSRA tienen en consideración la visita a familiares y amigos y la calidad del destino en igual proporción.

Gráfico N°14: ¿Cuáles son tus criterios para elegir un destino?

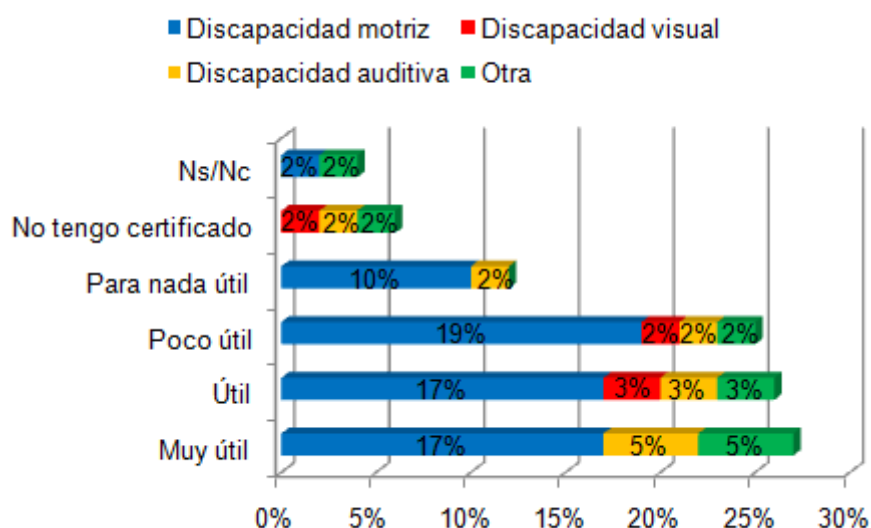


Fuente: Elaboración propia.

5.2.6. Si sos una persona con discapacidad, ¿cuán útil consideras el certificado de discapacidad en las actividades turísticas que realizas?

Esta pregunta estuvo apuntada hacia las personas con discapacidad, que tengan el certificado único de discapacidad (CUD) en relación a sus viajes. Por lo que se observa en el gráfico, un 5% de las personas con discapacidad auditiva y un 5% de las personas con otra discapacidad han seleccionado la opción “Muy útil”, siendo las más altas por estos dos subgrupos. Mientras tanto la mayoría de las personas con discapacidad visual, siendo un 3%, han optado por la variable “Útil”. En cuanto a las personas con discapacidad motriz, un 19% de este subgrupo han elegido por “Poco útil”, aunque hubo un 34% de las respuestas de este subgrupo se ha dividido entre las variables “Útil” y “Muy útil” (17% cada uno respectivamente).

Gráfico N°15: Si sos una persona con discapacidad, ¿cuán útil consideras el certificado de discapacidad en las actividades turísticas que realizas?



Fuente: Elaboración propia.

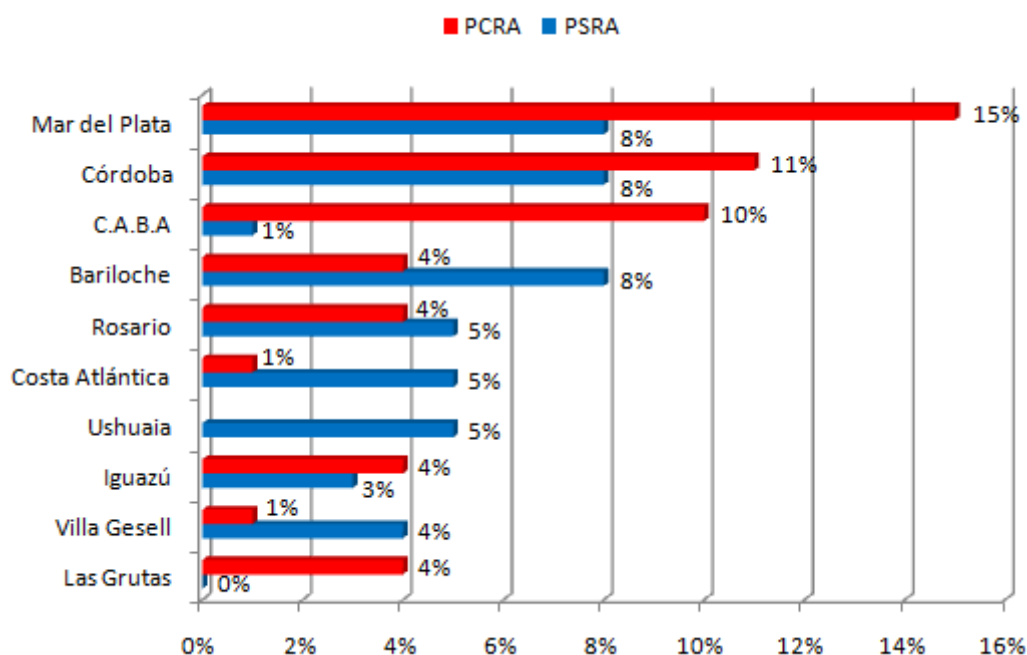
5.3 Último viaje que realizaste entre 2019 y principios de 2020 dentro de Argentina

5.3.1. ¿Cuál fue/fueron el/los último/s destino/s nacional/es que viajaste entre 2019 y principios de 2020?

A partir de los resultados obtenidos, se optó por elegir los 10 principales destinos turísticos más visitados, como se ve reflejado en el gráfico más abajo.

Tanto las PCRA como las PSRA han elegido como principales destinos a visitar: Mar del Plata (PCRA 15% y PSRA 8%) y Córdoba (PCRA 11% y PSRA 8%). Sin embargo, difieren en el tercer destino más visitado. Por parte de PCRA han optado por C.A.B.A con un 10%, mientras que PSRA prefirieron a San Carlos de Bariloche con un 8%. Además se agrega la diversidad de destinos que existen a la hora de viajar por el país.

Gráfico N°16: ¿Cuál fue/fueron el/los último/s destino/s nacional/es que viajaste entre 2019 y principios de 2020?



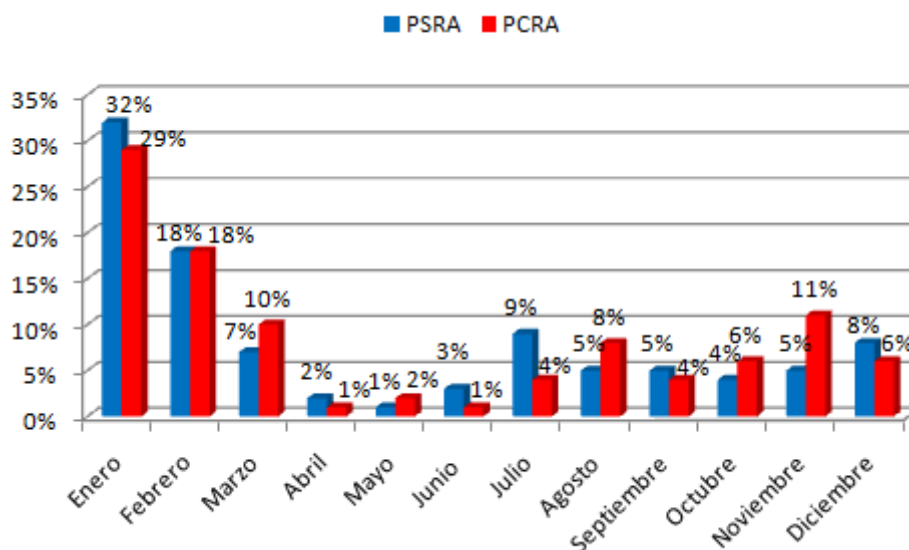
Fuente: Elaboración propia.

5.3.2. ¿En qué mes/es viajaste?

Como se puede advertir en el gráfico inferior, existe una alta preferencia por parte de los encuestados en haber elegido los meses de enero (32% PSRA y 29% PCRA) y febrero (18% para cada grupo) para llevar a cabo sus respectivos viajes. Además la gente siguió eligiendo viajar, en menor tendencia, en el mes de marzo (7% PSRA y 10% PCRA). Sin embargo se puede notar que antes de estos meses, empieza a haber un crecimiento de los viajes en los meses de noviembre y diciembre, coincidiendo con la finalización de los ciclos lectivos de los diferentes niveles educativos.

Incluso se puede hacer una cita en los meses de julio (9% PSRA) y agosto (8% PCRA), lo que coincide con las vacaciones de invierno.

Gráfico N°17: ¿En qué mes/es viajaste?

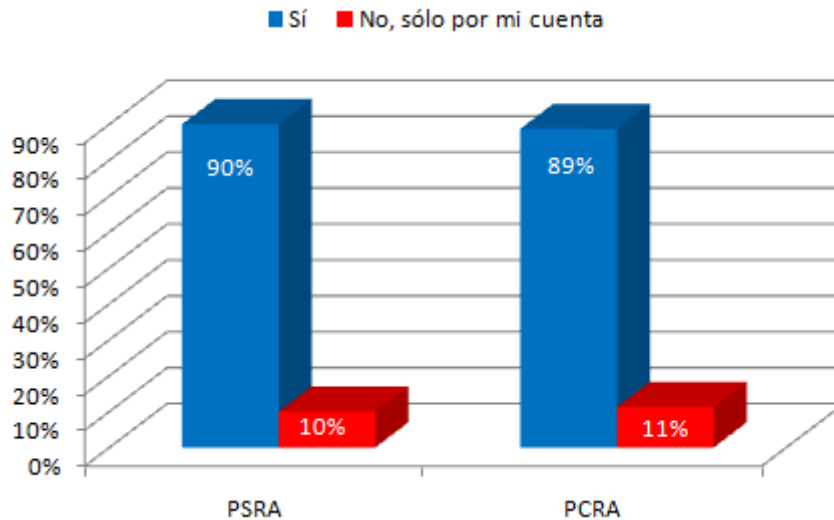


Fuente: Elaboración propia.

5.3.3. ¿Viajaste acompañado?

Esta pregunta consistió en conocer si los encuestados viajaron acompañados o no. Como se puede notar en el gráfico, la mayoría de los encuestados (90% PSRA y 89% PCRA) de los dos perfiles han viajado acompañado en su último viaje.

Gráfico N°18: ¿Viajaste acompañado?

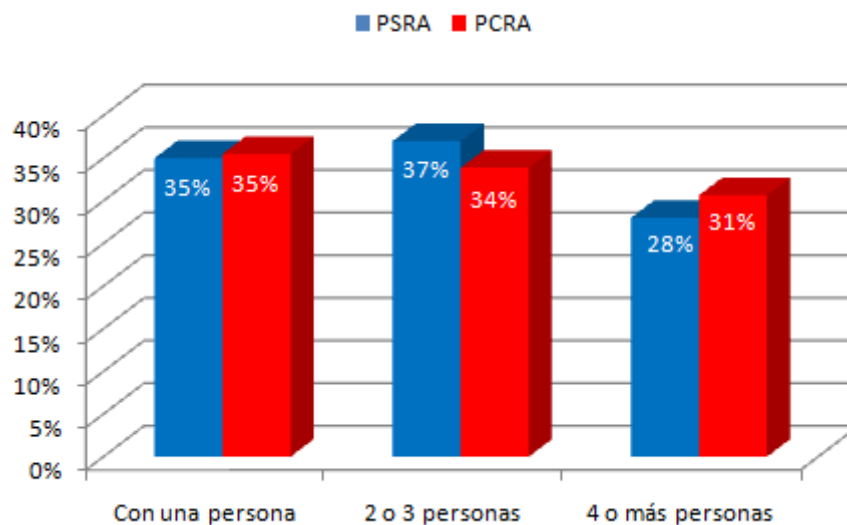


Fuente: Elaboración propia.

5.3.4. Si elegiste sí, ¿con cuántas personas?

Esta pregunta se enfocó en la cantidad de acompañantes. En el perfil de las PSRA la opción más elegida fue la de "2 o 3 personas" con el 37% mientras la opción "Con una persona" fue la más elegida en las PCRA con un 35%. Asimismo, se observa en el gráfico que las PCRA tuvieron un porcentaje más alto en comparación a las PSRA en la elección de 4 o más personas a la hora de compartir el viaje, sin embargo, no se observan diferencias notorias.

Gráfico N°19: Si elegiste sí, ¿con cuántas personas?

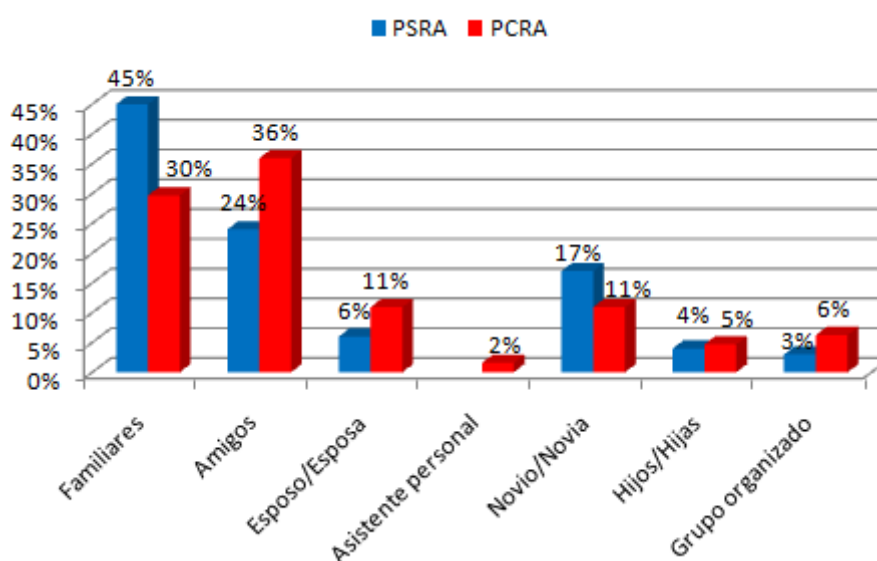


Fuente: Elaboración propia.

5.3.5. ¿Con quién viajaste?

Esta pregunta, como se mencionó antes, se enfoca en la composición de los acompañantes de los encuestados. Las opciones de familiares y amigos fueron las opciones más elegidas por parte de los encuestados. A pesar de esta coincidencia, se debe mencionar que las PSRA eligieron primero a los familiares (45%) y luego a los amigos (24%), mientras tanto las PCRA optaron por los amigos (36%) sobre los familiares (30%). Es interesante señalar que la opción de novio o novia fue la tercera más elegida por ambos grupos (17% PSRA y 11% PCRA).

Gráfico N°20: ¿Con quién viajaste?



Fuente: Elaboración propia.

5.3.6. ¿Cuál fue el presupuesto para sus vacaciones para usted y su grupo de viaje (si viajaste acompañado)?

En el gráfico inferior, lo primero que se puede indicar es que la mayoría de los encuestados de los dos perfiles coinciden que tuvieron un presupuesto entre \$10.000 y \$20.000 (31% PCRA y 27% PSRA) para sus respectivos viajes. Luego, se observa que en las variables intermedias (desde “Entre \$5.000 y \$10.000” hasta “Entre \$30.000 y \$40.000”) hubo un mayor gasto por parte de PCRA. En cambio en los extremos del gráfico (“Hasta \$5.000” y “Más de \$50.000”) y en la variable “Entre \$40.000 y \$50.000” hubo una participación más alta por parte de PSRA.

Dentro del grupo de las personas con discapacidad (PCD), cada persona según el tipo de discapacidad (motriz, auditiva, visual y otra) que tienen poseen ciertas diferencias, aunque en sí existen más coincidencias entre ellos. Un claro ejemplo es que la mayoría de las PCD viajaron acompañadas en sus respectivos viajes. Las personas con discapacidad motriz estuvieron acompañadas por 2 o 3 personas, que fueron familiares o amigos. Estas personas gastaron entre \$10.000 y \$30.000 para la realización del viaje.

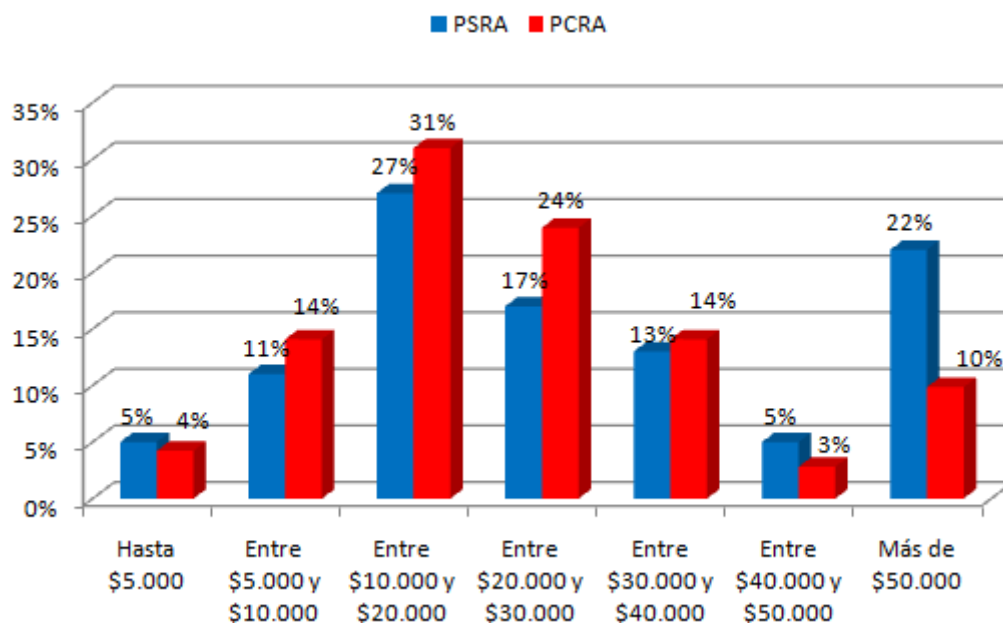
Respecto al acompañamiento de las personas con discapacidad auditiva, existe una diferencia importante, ya que algunos han viajado con una sola persona mientras que otros han viajado con 4 o más personas. Estos acompañantes se caracterizaron por

ser principalmente amigos. Estos viajeros desembolsaron entre \$10.000 y \$30.000 para el presupuesto del viaje.

En cuanto a las personas con discapacidad visual, estas personas estuvieron acompañadas por un solo acompañante, que fueron primariamente familiares. Para sus viajes, gastaron entre \$10.000 y \$20.000 para poder llevarlo a cabo. Por último, algunas personas con otra discapacidad han viajado con una sola persona mientras que otras del mismo grupo estuvieron acompañadas con 4 o más personas. Estos acompañantes se caracterizaron por ser familiares principalmente. Con estos acompañantes han decidido tener un presupuesto entre \$10.000 y \$20.000 principalmente.

Se debe aclarar que los porcentajes conseguidos, reflejados en el gráfico inferior, respecto a la pregunta dependen de varias variables, como son la duración, si viajo acompañado o sólo, con cuantas personas, en qué época del año viajo, en donde se hospedó y que actividades se realizaron, para su mejor comprensión.

Gráfico N°21: ¿Cuál fue el presupuesto para sus vacaciones para usted y su grupo de viaje (si viajaste acompañado)?

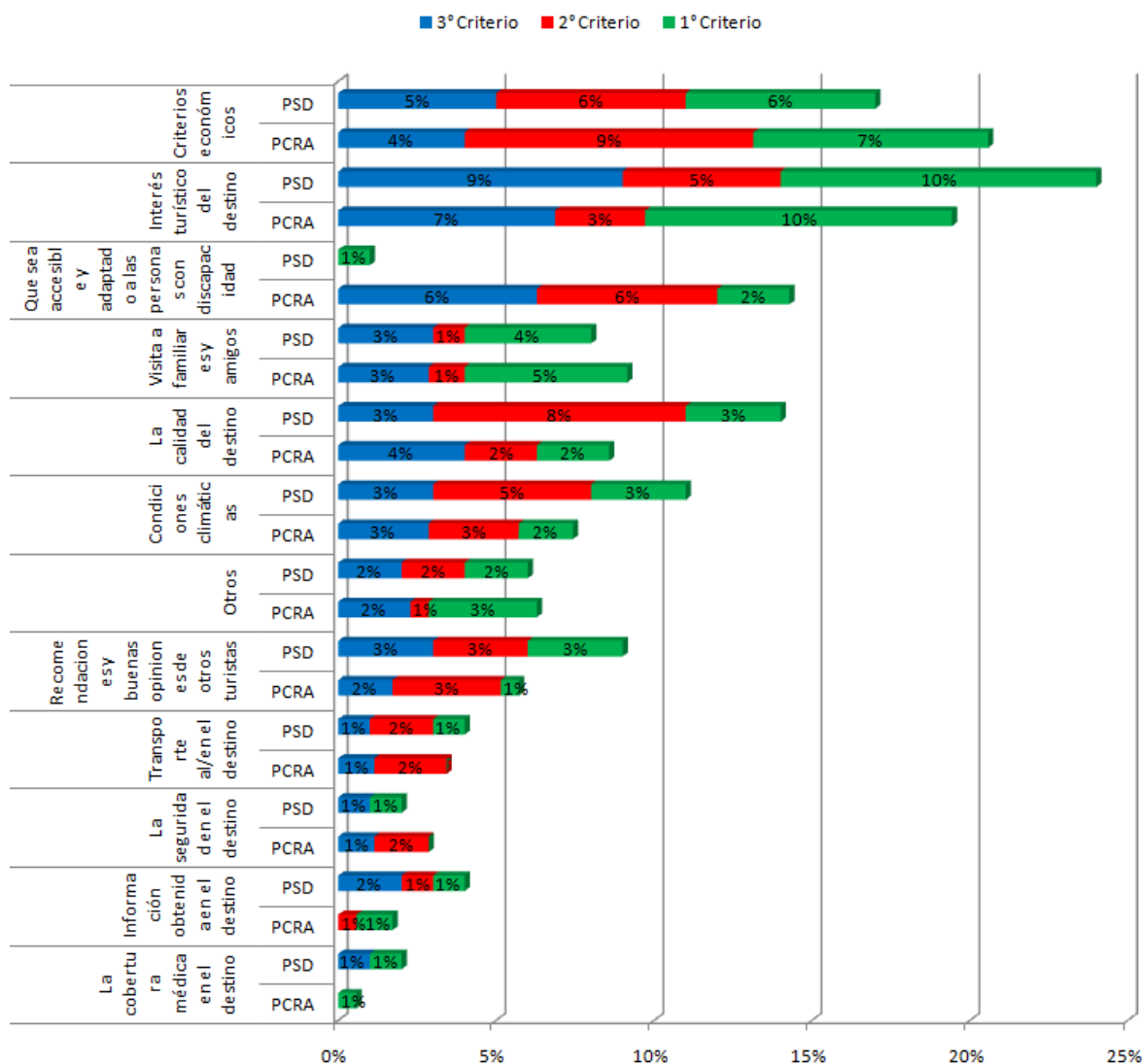


Fuente: Elaboración propia.

5.3.7. ¿Cuáles fueron tus criterios para elegir ese/esos destino/s?

Como en la misma pregunta en los hábitos turísticos, acá se quiso averiguar cuáles fueron los criterios para elegir aquellos destinos que viajaron. Los dos perfiles coinciden que dos de los tres principales criterios fueron el interés turístico del destino y los criterios económicos, aunque tuvieron diferentes órdenes. Las PSRA valoraron principalmente el interés turístico del destino, mientras que PCRA eligieron el destino en base a los criterios económicos principalmente. Hubo una discrepancia en el tercer criterio. Las PCRA eligieron como tercer criterio la variable “Que sea accesible y adaptado a las personas con discapacidad”, en cuanto las PSRA han tenido en cuenta la calidad del destino.

Gráfico N°22: ¿Cuáles fueron tus criterios para elegir ese/esos destino/s?



Fuente: Elaboración propia.

5.3.8. A la hora de planificar el viaje, ¿por cuál/es medio/s realizaste la búsqueda?

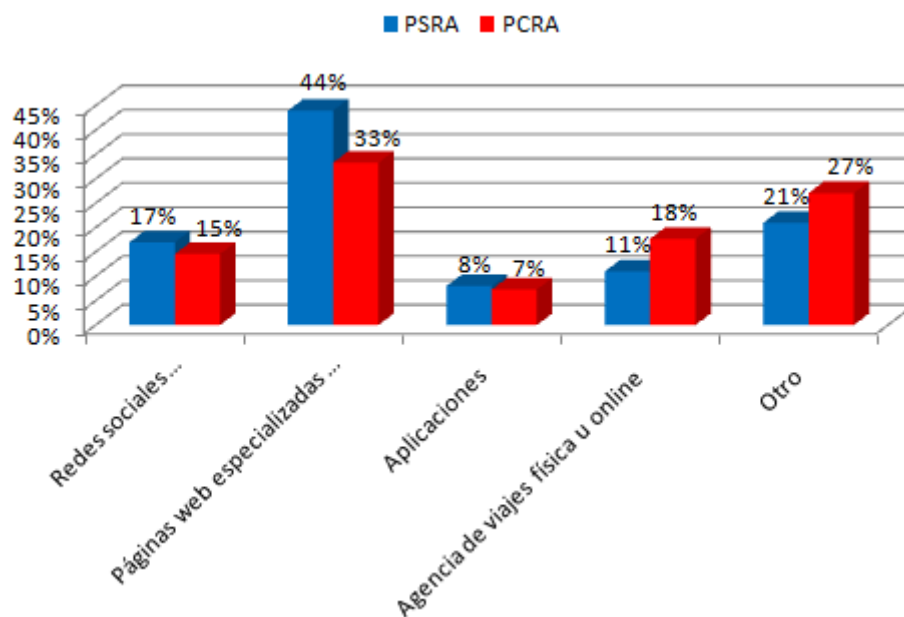
En la etapa previa al viaje, las personas suelen buscar información respecto a los posibles destinos que quieran viajar a futuro, como se describió en la sección de la cadena de accesibilidad turística. Esta pregunta se enfocó en los principales medios que utilizan las personas para realizar búsquedas sobre el viaje.

En el gráfico inferior, se ve que los dos perfiles coinciden con las primeras dos respuestas más repetidas: Páginas web especializadas, como lo son TripAdvisor, Trivago y Despegar.com (44% PSRA y 33% PCRA), y Otro (21% PSRA y 27% PCRA). Esto puede sugerir que en la actualidad las personas depositan su confianza en los comentarios de otros turistas que han visitado el lugar, han dormido en el mismo alojamiento o han realizado la misma actividad previamente. Demostrando cuán valioso es el comentario de otras personas a la hora de organizar un viaje.

Sin embargo, se presentan diferencias en cuanto cuál es la tercera opción más elegida por estos perfiles. Un 17% de las PSRA utilizan las redes sociales, como Facebook e Instagram, a la hora de elegir un destino. Mientras tanto, un 18% de las PCRA han preferido a las agencias físicas u online como la tercera opción. Esto puede incitar que estas personas, dependiendo de la edad y si poseen una discapacidad o no, optan por

profesionales dedicados al turismo y no tener que preocuparse por la organización del viaje.

Gráfico N°23: A la hora de planificar el viaje, ¿por cuál/es medio/s realizaste la búsqueda?



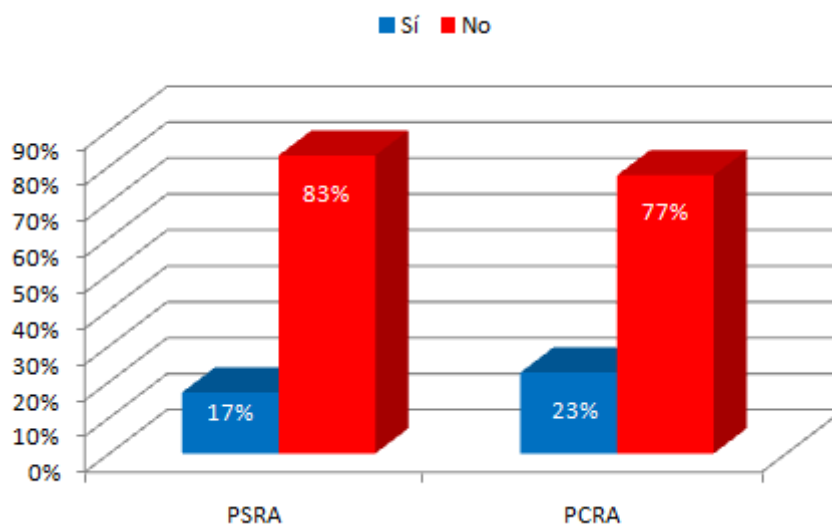
Fuente: Elaboración propia.

5.3.9. ¿Necesitaste utilizar páginas web accesibles?

Esta pregunta estuvo enfocada principalmente para las PCRA, aunque se puede observar en el gráfico que también existió una participación por parte de PSRA. Se observa que son pocas las personas de los dos perfiles (17% PSRA, 32 personas, y 23% PCRA, 16 personas) que han necesitado de páginas webs accesibles para la organización y obtención de información de destinos turísticos.

Esas personas que utilizaron estas páginas tuvieron que contestar una pregunta que estaba enfocada si han notado deficiencias según sus necesidades y cuáles fueron si es que lo tuvieron. Dentro de las PCRA, se encontraron algunos problemas. El primer problema que se destaca fue la falta de adaptación de las páginas web accesibles según las necesidades de las personas. Luego se encontraron otros problemas que fueron la falta de información explícita sobre la accesibilidad y el tema de los precios. En cuanto a las PSRA, el principal problema que ratificaron fue sobre la información que ofrecían las páginas, ya que sintieron que la página estaba desactualizada o mal organizada principalmente.

Gráfico N°24: ¿Necesitaste utilizar páginas web accesibles?

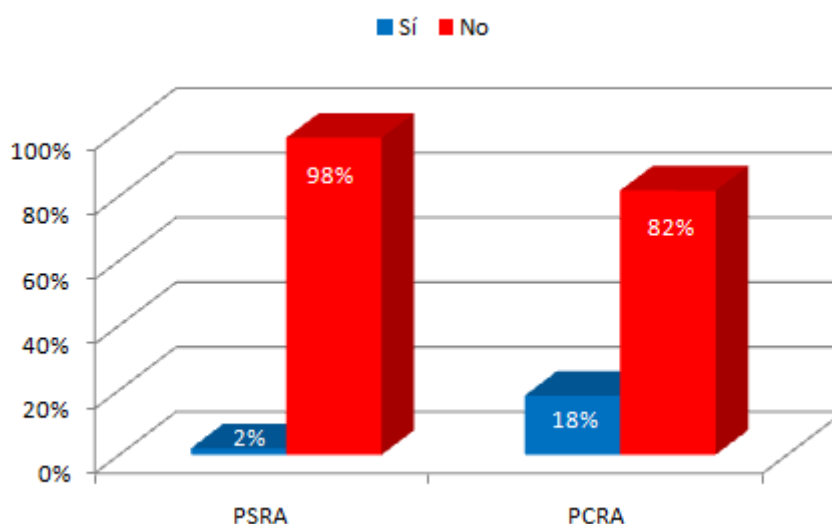


Fuente: Elaboración propia.

5.3.10. ¿Tuviste algún problema a la hora de realizar búsqueda y/o reservar? O en el caso de haber reservado a través de agencia de viajes, ¿percibiste alguna falla o problema de accesibilidad en el lugar o en el trato de las personas?

Esta pregunta consistió en conocer si al encuestado se le presentaron problemas a la hora de reservar en una página web o en una agencia de viajes. Como se puede ver en el gráfico inferior, el 98% de las PSRA y el 82% de las PCRA no tuvieron problemas. Sin embargo es interesante destacar el 20% de PCRA que presentó problemas a la hora de reservar previa al viaje, en comparación al 2% de PSRA.

Gráfica N°25: ¿Tuviste algún problema a la hora de realizar búsqueda y/o reservar? O en el caso de haber reservado a través de agencia de viajes, ¿percibiste alguna falla o problema de accesibilidad en el lugar o en el trato de las personas?



Fuente: Elaboración propia.

Hubo una derivación de esta pregunta, de la cual buscaba ver los principales problemas que tuvieron los encuestados que eligieron la variable "Sí". En las PSRA, una de las personas comentó que tuvo problemas de acceder a la información a la

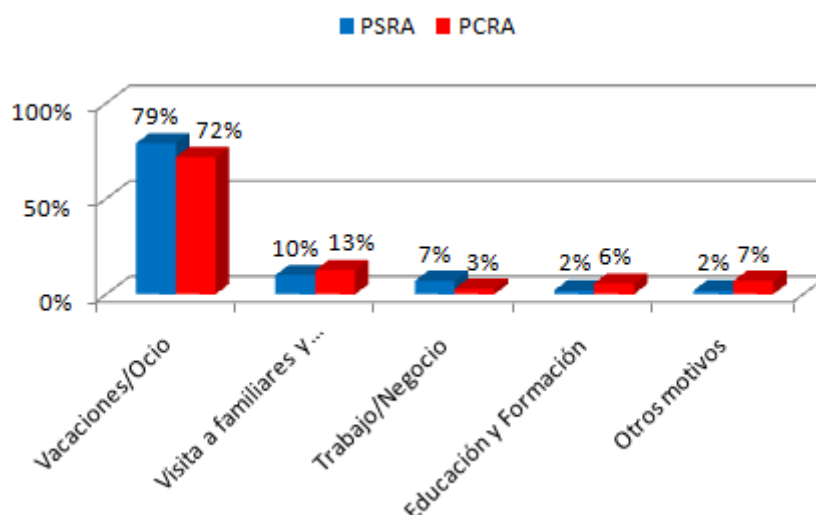
hora reservar con el sistema de millas de la aerolínea, mientras que otra persona no se encontró con lo que había reservado con la agencia de viajes.

En cuanto a las PCRA, los principales problemas estuvieron enfocados en la falta de información de accesibilidad de los alojamientos o por lo que entienden de accesibilidad y la falta de capacidad de respuestas por parte de las agencias de viajes. Esto último se refiere cuando las personas decían tener una discapacidad la respuesta era que no había ningún hospedaje para aquellas personas. Aparte hubo una persona que tuvo problemas con la página de web accesible al no estar preparada para personas con discapacidad visual.

5.3.11. ¿Cuáles fueron tus principales motivos de viaje?

En el gráfico inferior se visualiza que tanto las personas sin requerimientos de accesibilidad como las personas con requerimientos de accesibilidad han optado las vacaciones u ocio como su principal motivo de viaje, 79% PSRA y 72% PCRA respectivamente. También existe una coincidencia entre los dos perfiles en cuanto la visita a familiares y amigos es su segunda motivación de desplazamiento (10% PSRA y 13% PCRA). Por último, se destaca que existe una diferencia en el tercer motivo más elegido. Las PSRA han elegido el trabajo o negocio con el 7%, mientras que las PCRA han seleccionado la opción “Otros motivos” con el mismo porcentaje.

Gráfico N°26: ¿Cuáles fueron tus principales motivos de viaje?

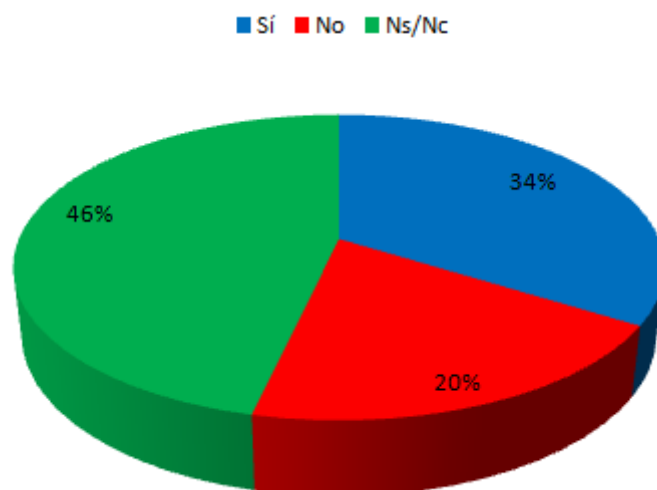


Fuente: Elaboración propia.

5.3.12. Si sos una persona mayor, ¿tuviste que reservar una habitación accesible?

Hubo un 46% de PCRA que no contestó la pregunta (que no era obligatoria en la encuesta); dejando la duda de si realmente necesitaron reservar o no este tipo de habitación con cosas esenciales para las personas con discapacidad. Se puede ver que un 34% seleccionó la variable “Sí” en cuanto a sus necesidades. Por último un 20% de las respuestas fueron negativas.

Gráfico N°27: Si sos una persona mayor, ¿tuviste que reservar una habitación accesible?

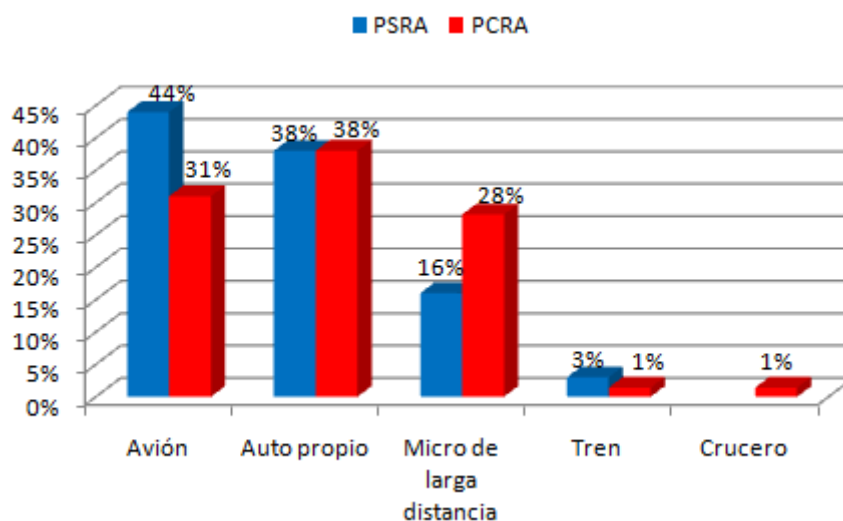


Fuente: Elaboración propia.

5.3.13. ¿Qué medio de transporte elegiste/utilizaste para llegar al destino?

En el gráfico inferior, se indica que las PSRA optaron principalmente por el avión (41%) y el auto propio (38%) en ese orden. En cuanto a las PCRA, el auto propio ha sido el más votado con un 38% mientras que el avión ha sido el segundo con un 31% de las respuestas de este grupo. El micro de larga distancia fue el tercero más elegido por ambos grupos (16% PSRA y 28% PCRA).

Gráfico N°28: ¿Qué medio de transporte elegiste/utilizaste para llegar al destino?



Fuente: Elaboración propia.

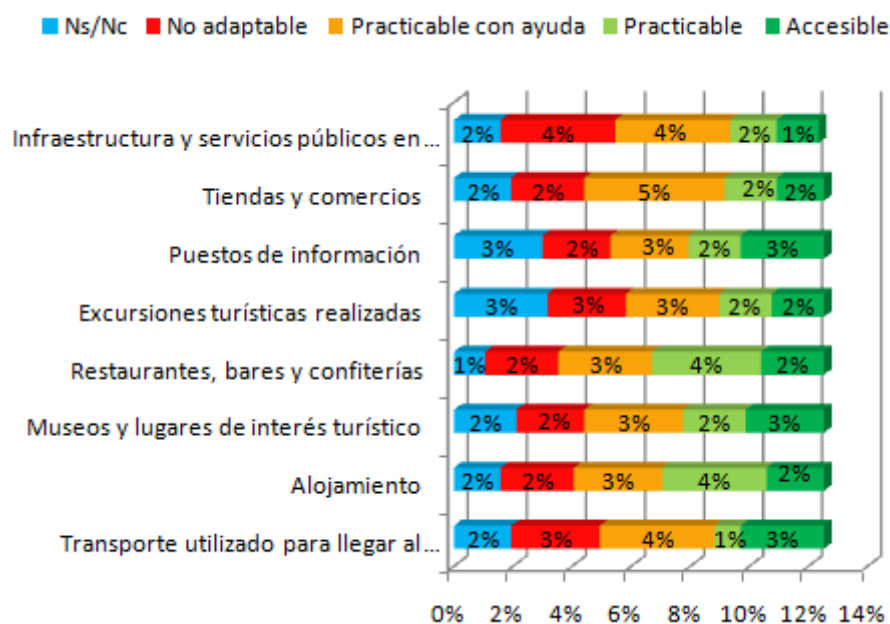
5.3.14. Grado de accesibilidad del último destino turístico

En esta pregunta se les presentó un cuadro con diferentes variables de los cuales en cada una tenían que elegir qué condición de accesibilidad percibieron en el destino turístico que han visitado en base a los niveles de accesibilidad según establecen las directrices de accesibilidad del Ministerio de Turismo de la Nación (2010), siendo totalmente accesible la variable “Accesible”, “Practicable” es parcialmente accesible, “Practicable con ayuda” es parcialmente inaccesible y totalmente inaccesible se refiere a la variable “No adaptable”. Es por eso que las respuestas con sus respectivos

gráficos que se van mostrar a continuación son relativas al depender de los conocimientos previos de cada encuestado y que es lo que percibió en el viaje.

Por el lado de las PCRA, en general las variables presentadas presentan condiciones de practicable con ayuda, en especial “Tiendas y comercios”, “Transporte utilizado para llegar al destino” e “Infraestructura y servicios públicos en el destino”. Vale hacer una aclaración aparte de la última variable, ya que es la única que obtuvo muchas respuestas de no adaptable. A pesar de que la mayoría de las variables son practicable con ayuda, existen algunos casos excepcionales. Estos casos son “Alojamiento” y “Restaurantes, bares y confiterías”. Hay otros casos que los encuestados de este grupo no sabían o no contestaron como “Puestos de información” y “Excursiones turísticas realizadas”.

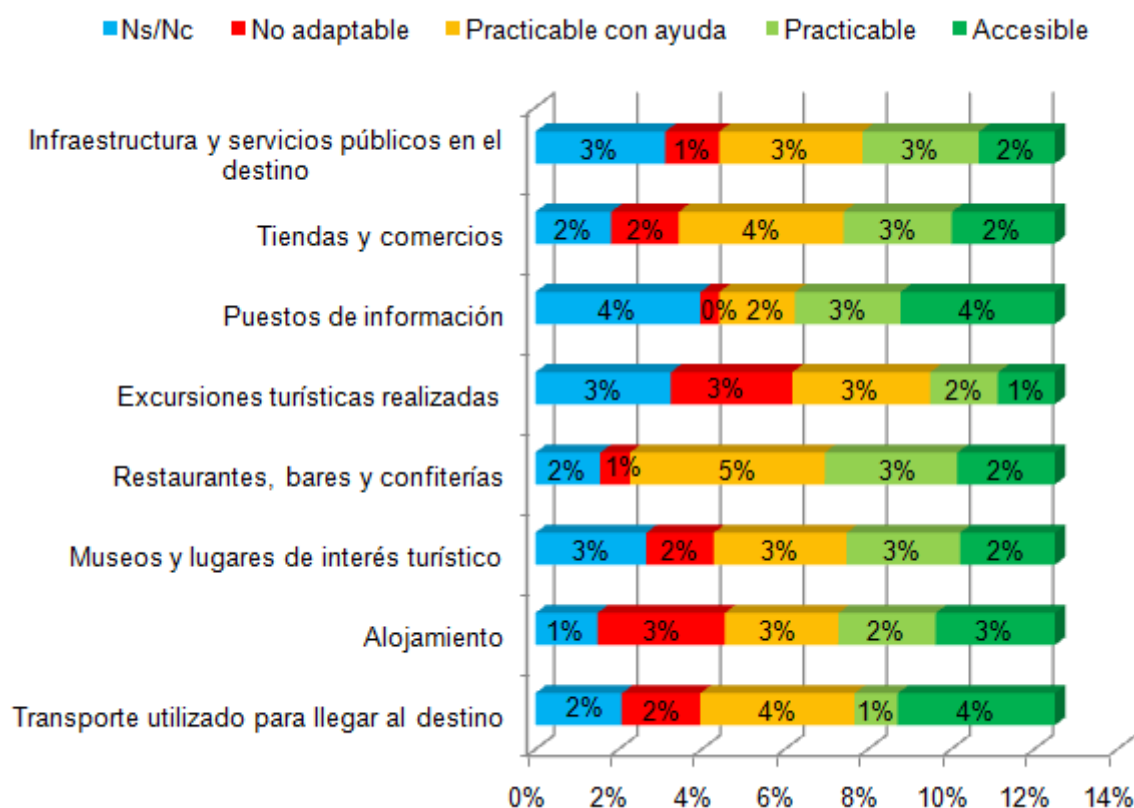
Gráfico N°29: Grado de accesibilidad del último destino turístico - PCRA



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las PSRA, hay diferencias más notables. El ejemplo más claro es que en este grupo existen más respuestas de la variable “Accesible”, como son los casos del “Transporte”, “Alojamiento” y “Puestos de información”. También muchos de los encuestados eligieron la opción “No sabe/No contesta” sobre todo en “Puestos de información”, “Infraestructura y servicios públicos en el destino”, “Excursiones realizadas” y “Museos y lugares de interés turístico”.

Gráfico N°30: Grado de accesibilidad del último destino turístico - PSRA



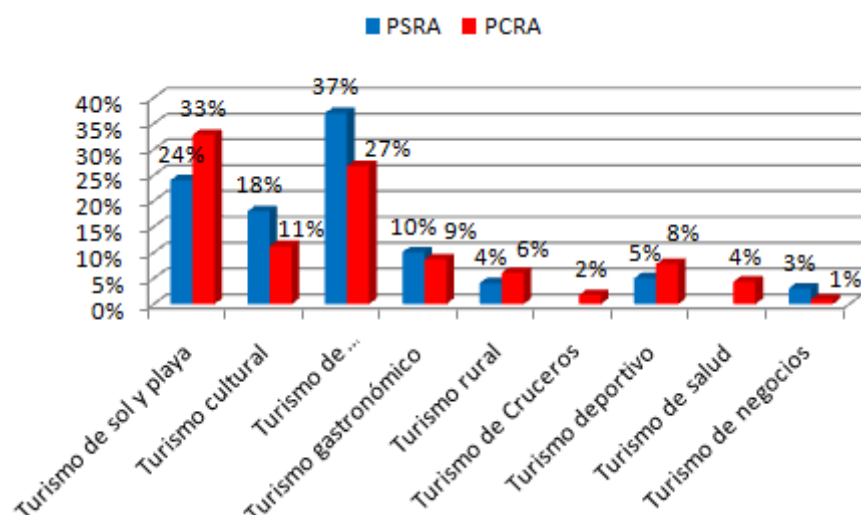
Fuente: Elaboración propia.

Es importante recordar que todo lo que se ha descrito anteriormente depende de las experiencias de cada uno de los encuestados. Como puede ser el caso del alojamiento, ya que no es lo mismo alojarse en un hotel que una cabaña o un alojamiento privado. También depende mucho de lo que se entiende por la palabra accesible por parte de los encuestados.

5.3.15. ¿Qué tipo de turismo hiciste?

Gran parte de las respuestas a esta pregunta se encuentran en tres tipos de turismo como se puede visualizar en el gráfico. Existe una coincidencia entre los dos grupos al haber seleccionado al turismo cultural como el tercero más elegido (18% PSRA y 11% PCRA). En las PSRA, la más elegida fue el turismo de naturaleza, activo o de aventura con un 37% de las respuestas. Luego, el segundo más repetido fueron el turismo de sol y playa (24%). En cuanto a las PCRA, primariamente eligen el turismo de sol y playa con un 33%. Por poca diferencia el segundo tipo de turismo más realizado fue el de naturaleza, activo o de aventura con un 27%.

Gráfico N°31: ¿Qué tipo de turismo hiciste?



Fuente: Elaboración propia.

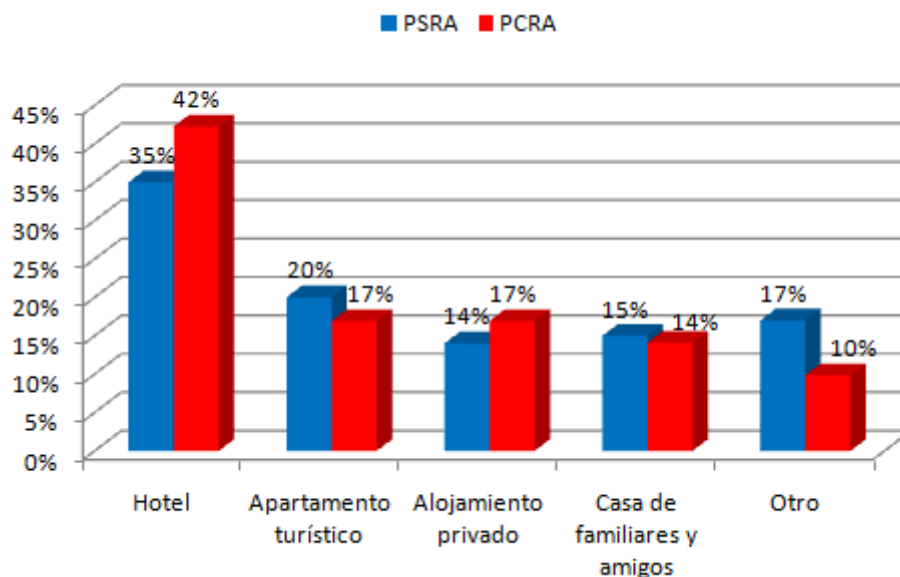
El turismo de naturaleza, activo o de aventura fue el más elegido por los encuestados. Esto puede insinuar la desestacionalización de los destinos, como Bariloche por mencionar alguno, que están llevando a cabo para que más turistas puedan visitarlos en diferentes épocas del año y no sólo en las temporadas altas respectivas de cada destino. Esto es una apreciación del tesista. Aparte se puede agregar que la gente está optando diferentes tipos de turismo y no sólo por los tradicionales. Por ejemplo se puede ver las respuestas por el turismo gastronómico y el rural. Además se ve que el turismo deportivo va cobrando relevancia sobre todo en las PCRA.

5.3.16. ¿En dónde te alojaste/se alojaron?

Se puede notar en el gráfico que existe una preferencia alta por ambos perfiles (42% PCRA y 35% PSRA) por el hotel. Vale aclarar que la variable hotel es el alojamiento hotelero en general, por lo tanto se debería realizar un estudio más profundo para averiguar qué categoría de hotel prefieren cada grupo. Asimismo, el alojamiento privado y el apartamento turístico fueron elegidos por un 17% cada uno por este grupo.

También los grupos concuerdan en la variable “Apartamento turístico” como la segunda más elegida con el 20% PSRA y el 17% PCRA. Sin embargo, existe una discrepancia en la tercera opción más elegida. PSRA han preferido la opción “Otro”, en cuanto PCRA han optado por el alojamiento privado con el 17%.

Gráfico N°32: ¿En dónde te alojaste/se alojaron?

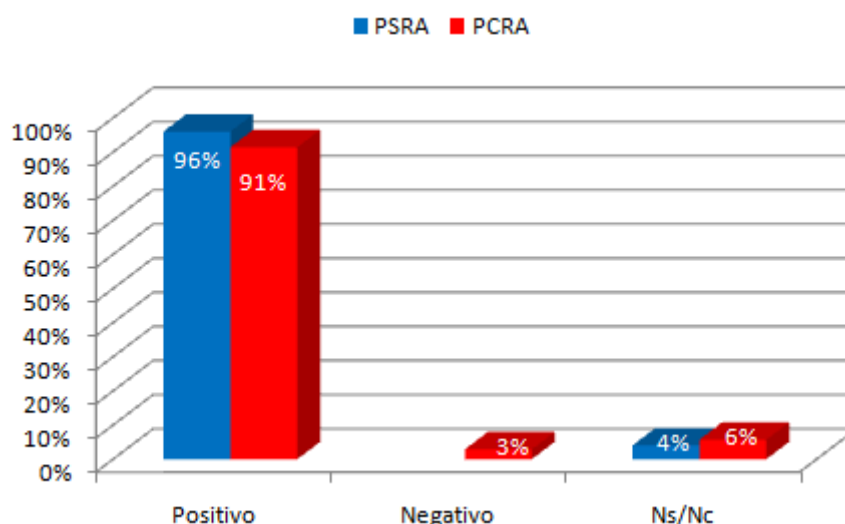


Fuente: Elaboración propia.

5.3.17. Al momento que llegaste al alojamiento reservado, ¿recibiste un trato diferencial del personal?

Del 25% que respondió que recibió un trato diferencial, el 69% corresponde a PSRA y el 31% PCRA. Asimismo se les preguntó si dicho trato tenía una connotación positiva o negativa, casi en sus totalidades los encuestados lo consideraron positivo (96% PSRA y 91% PCRA). Sólo un 3% de las personas con requerimiento con accesibilidad lo consideró negativamente, mientras tanto existe un 4% PSRA y 6% PCRA no respondieron la pregunta.

Gráfico N°33: Si elegiste sí, ¿lo consideraste?

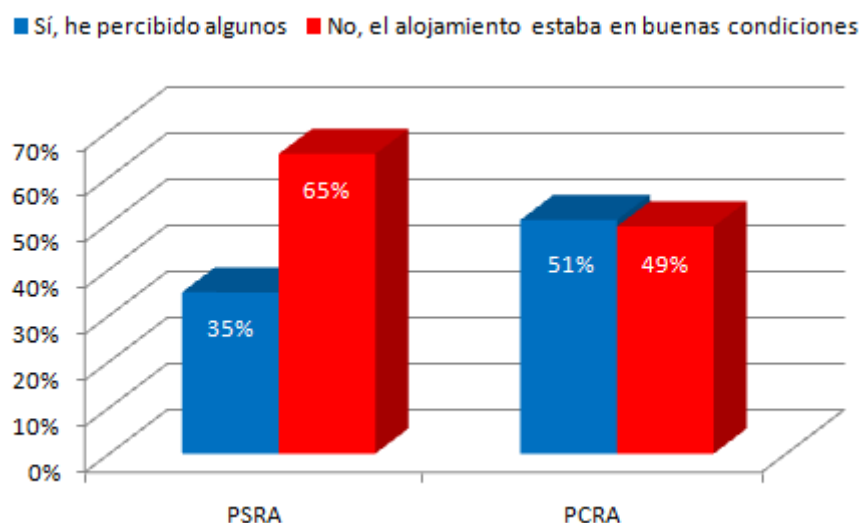


Fuente: Elaboración propia.

5.3.18. ¿En el alojamiento has percibido barreras en la infraestructura?

Respecto a las PSRA, la mayoría (65% de las respuestas) no han presenciado ninguna barrera. En el caso del otro grupo, el 51% ha dicho que encontraron mientras que un 49% no notaron ninguna barrera.

Gráfico N°34: ¿En el alojamiento has percibido barreras en la infraestructura?



Fuente: Elaboración propia.

Hubo una derivación de esta pregunta, de la cual las personas que han respondido afirmativamente debían escribir las barreras físicas que han percibido en su estadía en el alojamiento elegido. De los dos grupos hubo varias coincidencias, por ejemplo la presencia de una escalera o incluso de un escalón en la entrada del alojamiento disminuyendo la experiencia del turista. Otro problema que se mencionó fue el tema de rampas empinadas. Este es un mero ejemplo de cómo una solución para las personas con discapacidad motriz puede convertirse en un problema si existe una mala planificación previa.

Uno de los problemas más mencionados fue el baño accesible. La mayoría de los encuestados contestaron que era inaccesible o poco adaptado en el alojamiento que se hospedaron. Un ejemplo es un encuestado con discapacidad motriz que tuvo que bañarse en otra habitación, ya que esa contaba con las condiciones de accesibilidad que necesitaba. Luego los otros problemas que se han mencionado fueron la dimensión de los ascensores, poco espacio para la circulación, la falta de accesibilidad en la piscina, las puertas que al ser chicas dificultan a las personas con discapacidad motriz y la escasa iluminación. Hubo una de las respuestas que fue muy completa porque ese encuestado agregó varios detalles de barreras como la recepción alta, la falta de menú sin braille, la falta de aros magnéticos en la habitación, la falta de llamador de emergencia en el baño, de teléfono lumínico, ni vibrador para utilizar como despertador bajo almohada y algunos ya mencionados anteriormente. Esto da a entender que esta persona sabe mucho del tema y presta atención a estos detalles.

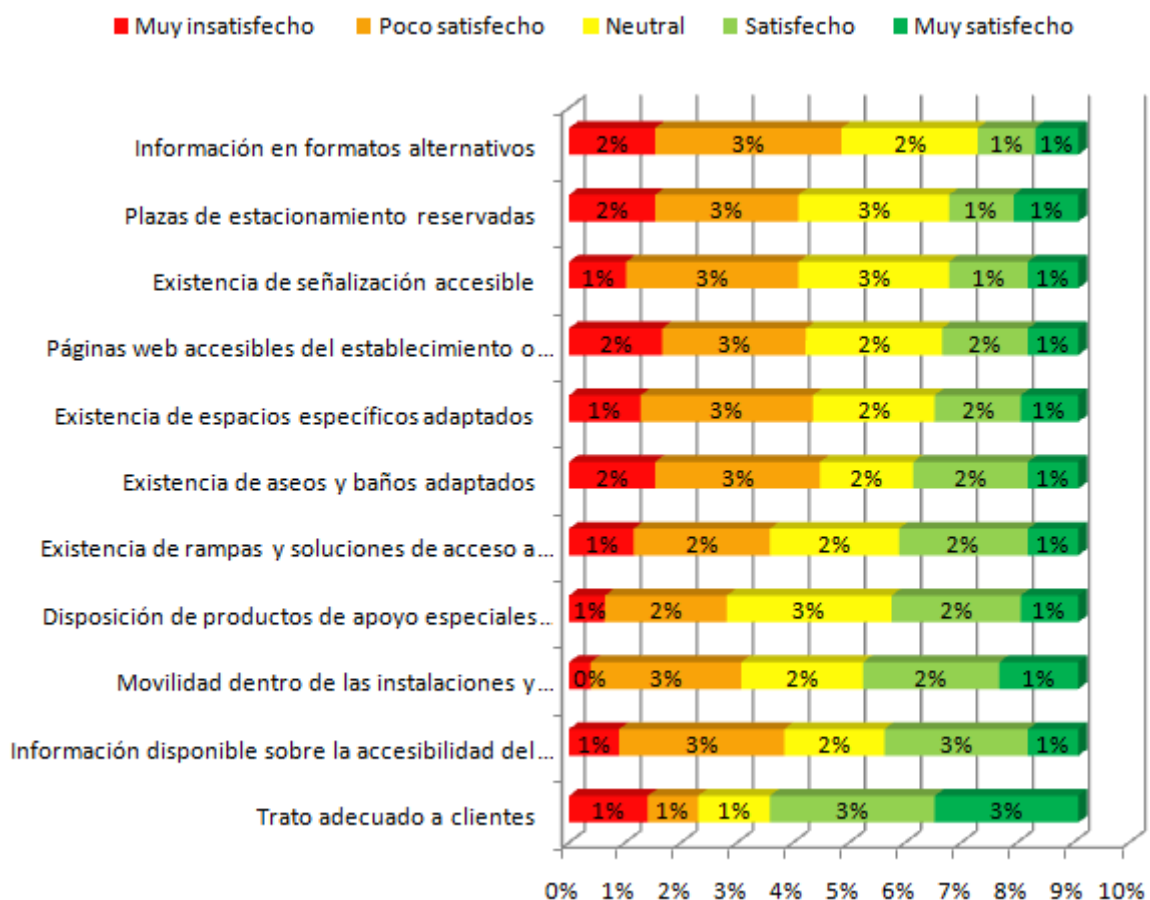
5.3.19. El nivel de grado de satisfacción en el último destino turístico argentino

Se les preguntó a los encuestados sobre el grado de satisfacción (escala de 1 a 5, desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”) sobre unos criterios respecto al destino al que han viajado.

En relación con las PCRA, el trato adecuado a los clientes fue el criterio más valorado en este grupo, tanto la variable “Satisfecho” como la de “Muy satisfecho”. Existe una coincidencia con el informe de Fundación Once (2017) al ser el criterio más valorado por este grupo. El criterio “Información disponible sobre la accesibilidad del destino” también fue bastante valorado por ambos grupos. Sin embargo, en el resto de los criterios se refleja una dominación de los porcentajes de las variables “Neutral” y “Poco

satisfecho”. Este perfil al estar conformado por personas con y sin discapacidad, como son las personas mayores, puede ser la explicación a estos resultados.

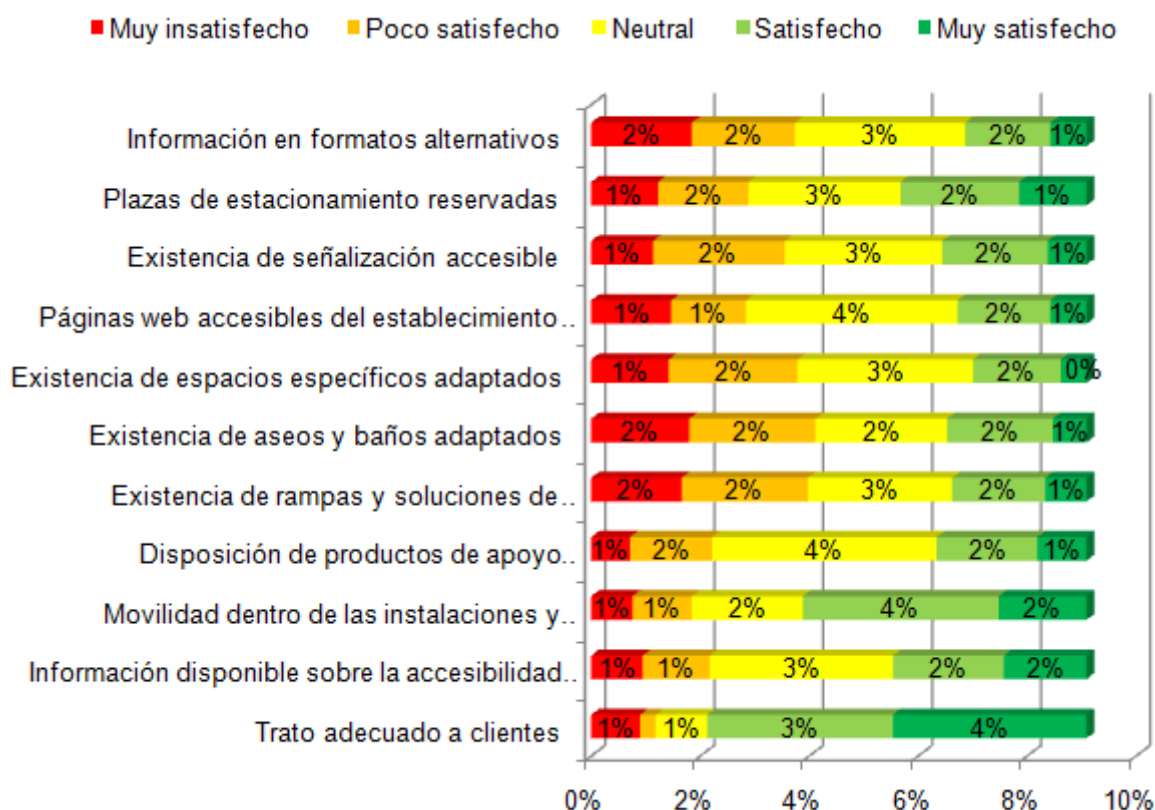
Gráfico N°35: El nivel de grado de satisfacción en el último destino turístico argentino - PCRA



Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas por parte de las PSRA tienen una dominación en la variable “Neutral”, esto se pudo dar por diferentes razones. La primera es que estas personas no requieren de uso los criterios que se han utilizado para esta pregunta. Otra de sus explicaciones puede ser que no le hayan prestado atención a esos detalles durante el viaje debido a que no poseen una discapacidad temporal o permanente en aquel momento. Existen unas excepciones entre los criterios. El primero es el trato adecuado a los clientes, el cual existen unos altos porcentajes en las variables “Satisfecho” y “Muy satisfecho”, demostrando que el trato que han recibido en diferentes partes del destino les ha brindado una imagen positiva del destino. La segunda excepción es el criterio “Movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos”. Este criterio fue bastante valorado, más en la variable “Satisfecho” que en la “Muy satisfecho”.

Gráfico N°36: El nivel de grado de satisfacción en el último destino turístico argentino - PSRA

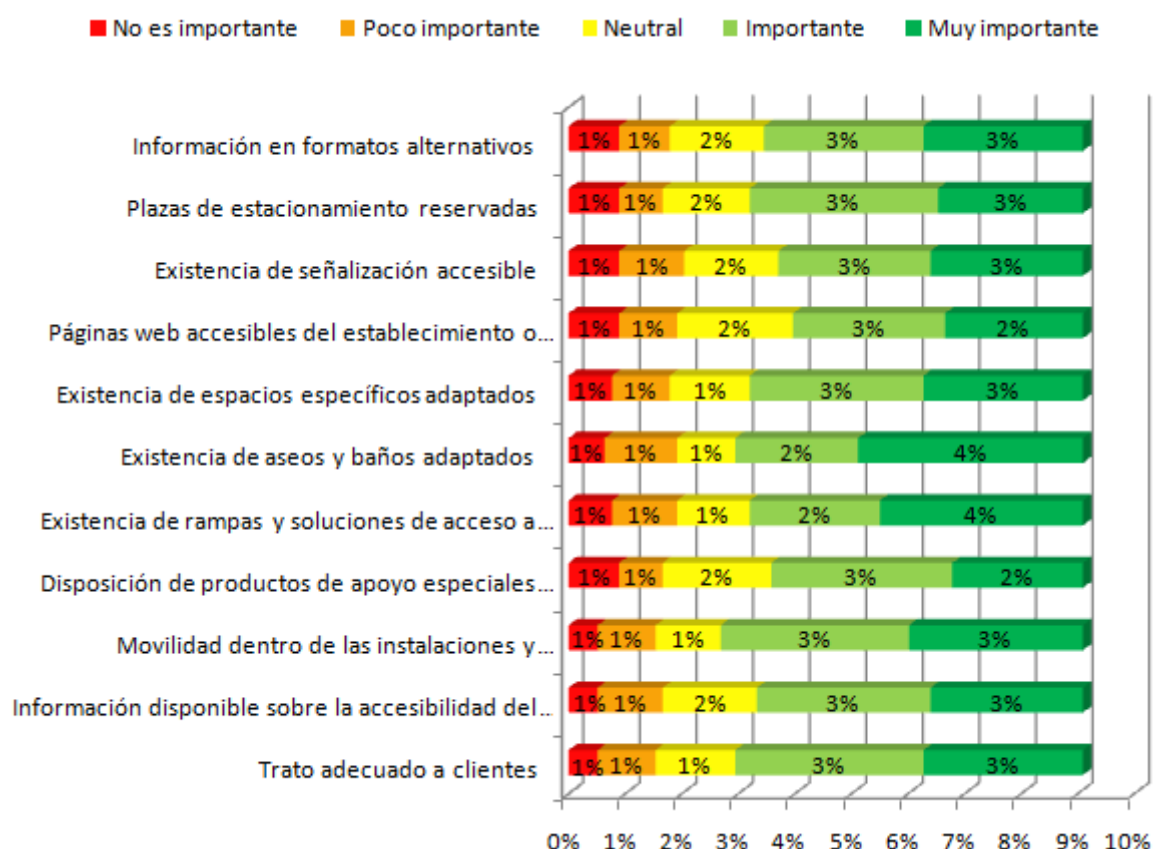


Fuente: Elaboración propia.

5.3.20. El nivel de la importancia en el último destino turístico argentino

Respecto a las PCRA, se puede notar que todos los criterios han sido elegidos prioritariamente entre las variables “Importante” y “Muy importante”. A pesar de esto, los criterios “Existencia de aseos y baños adaptados” y “Existencia de rampas y soluciones de acceso a instalaciones y establecimientos” fueron los preferentes en la variable “Muy importante”. Esto se dio ya que en la pregunta de tipo de discapacidad, la mayoría de las personas que la contestaron tenían una discapacidad motriz. Demostrando la relación que existe entre las dos preguntas con sus respectivas respuestas.

Gráfico N°37: El nivel de la importancia en el último destino turístico argentino - PCRA

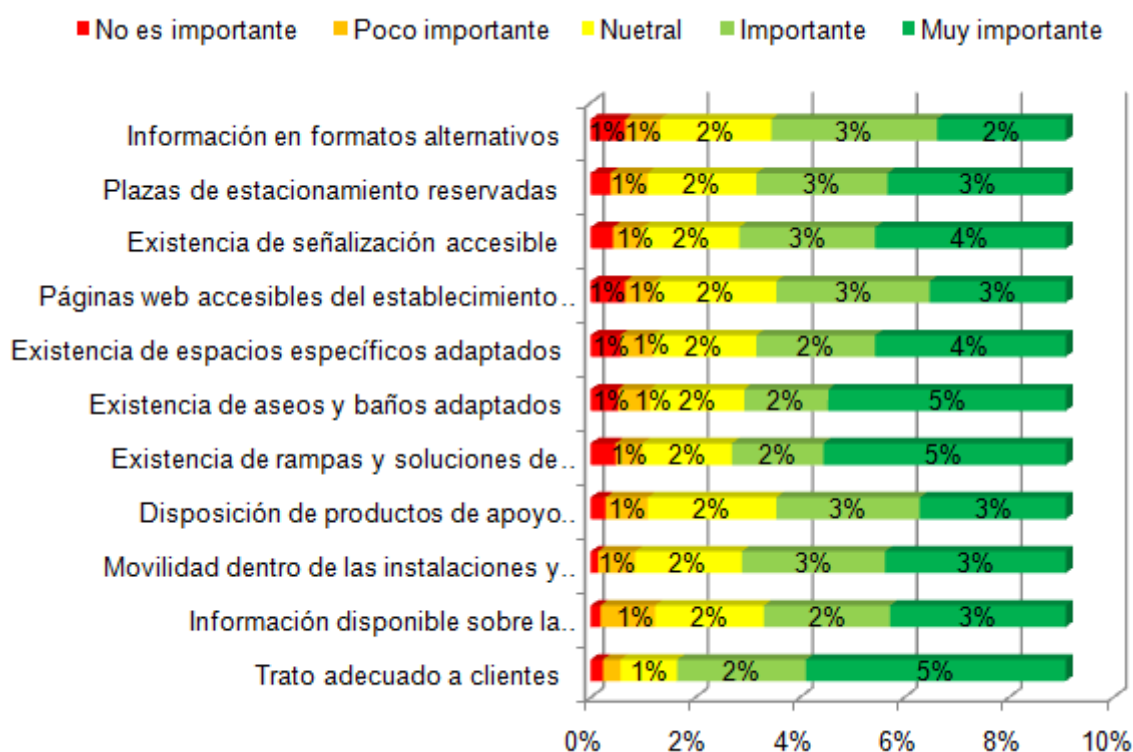


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las PSRA, lo primero que se puede notar es que la mayoría de las elecciones se encuentran entre las variables “Importante” y “Muy importante”, coincidiendo con las personas con requerimientos de accesibilidad. Sin embargo, se observa que el trato adecuado a los clientes es sumamente importante para cualquier destino turístico según este grupo, pero no es el único. Los criterios “Existencia de aseos y baños adaptados” y “Existencia de rampas y soluciones de acceso a instalaciones y establecimientos” fueron los otros elegidos como infaltables para cualquier destino turístico. Una de las posibilidades para explicar esta selección podría ser que las personas sin discapacidad usualmente asocian a las personas con discapacidad con aquellas que poseen una discapacidad motriz, es decir, aquellas que se encuentran en una silla de ruedas.⁴

Gráfico N°38: El nivel de la importancia en el último destino turístico argentino - PSRA

⁴ Nota aclaratoria: En las preguntas de los grados de accesibilidad y los niveles de satisfacción y de importancia, se debe tener en cuenta las percepciones de las personas en base a varias cuestiones. Por ejemplo: una encuestada (persona sin discapacidad) se hospedó en un camping, por el cual sus respuestas fueron bastantes negativas en cuanto a las variables de las preguntas.



Fuente: Elaboración propia.

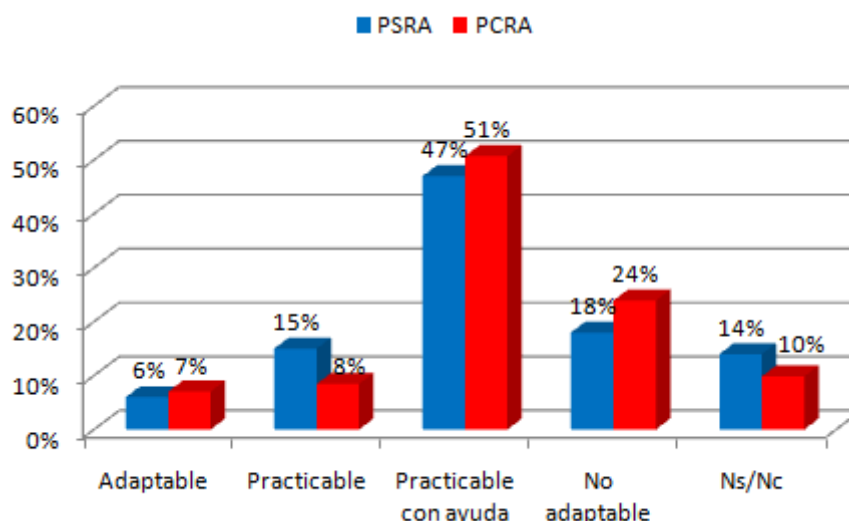
5.3.21. ¿Cómo percibe la accesibilidad en el turismo en Argentina?

Esta pregunta se basa en las directrices de accesibilidad del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación (2010) en relación a la percepción de cada uno de los encuestados de acuerdo a sus conocimientos del tema y de sus viajes realizados.

Los dos grupos coinciden que la accesibilidad en el turismo argentino es practicable con ayuda (47% PSRA y 51% PCRA), significa que aquellos lugares que mediante algunas modificaciones que no afecten a sus configuraciones esenciales puedan transformarse, como mínimo en practicable, siendo necesaria la ayuda para la utilización de las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación funcional. Se agrega que la segunda variable más elegida por los dos grupos fue “No adaptable”, es decir, aquellos que no se ajustan a los requerimientos funcionales y dimensiones que garanticen la autonomía de las personas, con un 18% PSRA y un 24% PCRA. Estos números sugieren que desde el punto de vista de los turistas todavía en materia de accesibilidad queda mucho por hacer tanto desde el lado público como el sector privado.

Por último se agrega que la tercera variable más elegida por parte de PCRA fue “No sabe/No contesta” con un 10%. Mientras por el lado de las personas sin requerimientos de accesibilidad la tercera más elegida ha sido “Practicable” con el 15%. Sin embargo, existe un 14% de este mismo grupo que no han contestado o no lo sabían, dando a entender lo mismo dicho con PCRA.

Gráfico N°39: ¿Cómo percibe la accesibilidad en el turismo en Argentina?



Fuente: Elaboración propia.

5.3.22. ¿Por qué consideras esa valoración?

Desde las PSRA, hubo un 14% que eligió la opción “No sabe/No contesta”. Esto se debe más que nada porque no han prestado atención a la accesibilidad en sí o no conocen sobre el tema para tener una opinión formada. Otra de las respuestas más repetidas fue que al no tener un familiar o amigo con discapacidad no necesitan prestar atención a la accesibilidad de los destinos. Hubo un encuestado que justificó su opción: *“...Hay lugares que actualmente trabajan en su accesibilidad, otros que no lo hacen pero de todas formas son lugares practicables con ayuda. Y otros, como parques nacionales que no son accesibles. Es difícil clasificar en todo el territorio argentino por igual...”*. También se agrega la respuesta de otra persona: *“...Porque una persona con alguna discapacidad no logra viajar independientemente. Tiene que viajar acompañado porque hay varios lugares que no están adaptados, por ejemplo para personas en sillas de ruedas o no videntes...”*.

Existe un 15% PSRA que ha elegido la variable “Practicable”. La principal razón de su elección fue que si bien notan un progreso en cuanto a la accesibilidad en los destinos turísticos todavía falta mucho por mejorar. Hay ciertas respuestas que dependen del destino turístico, como es este ejemplo: *“...Porque depende del destino turístico. En Argentina hay mucho turismo naturaleza y considero que sería muy difícil, por no decir imposible, adaptar 100% todas las opciones turísticas. Más que nada me refiero a actividades de trekking por sitios montañosos que ya de por sí no son de fácil acceso...”*.

En cuanto a las PSRA que eligieron “No adaptable” se han basado en diferentes razones. Unas de las justificaciones son la aparición de barreras arquitectónicas y la falta de planificación previa que no tiene en cuenta a las personas con discapacidad. En esta variable se quiere destacar la justificación de elección de un encuestado: *“...Si bien en el destino que visite pude ver algunas adaptaciones para personas con discapacidad como algunas barras y rampas, se tiene en cuenta solo para aquellas personas con discapacidad motriz. Sin embargo, no he percibido ningún otro tipo de modificación para una persona con cualquier otra discapacidad como visual o auditiva. Creo que queda mucho por trabajar en los destinos para que todos podamos disfrutar de igual manera...”*. Esto muestra cómo muchas veces se piensa en un sólo tipo de discapacidad en el ámbito turístico.

En las siguientes líneas se expone un resumen de las justificaciones de las elecciones de “Practicable con ayuda”. Varias de las respuestas decían que si bien existe

accesibilidad en ciertos servicios queda mucho por hacer para mejorar las condiciones de accesibilidad, como se puede leer en algunas de las respuestas de abajo. Demostrando que se empieza a visibilizar el trabajo que se viene realizando tanto por el sector público como del sector privado.

“...Considero que con un poco de ayuda las personas con discapacidad pueden viajar y recorrer más cómodamente el país. Sin embargo, hay casos en los que no hay ni un mínimo de consideración por dichas necesidades que dificulta mucho mi valoración...”

“...Creo que en los últimos años se avanzó mucho en cuanto a la adaptación sobre todo de destinos por excelencia para que sean accesibles pero queda mucho camino por recorrer. Las rampas no lo son todo como algunos destinos piensan. La capacidad reducida de moverse no es la única discapacidad...”

“...Consideré la opción "Practicable con ayuda" porque hay lugares donde no se niegan a ayudar a gente con discapacidad, sin embargo sus instalaciones no están adaptadas a sus necesidades. No son accesibles...”

“...Algunos destinos están adaptados pero la mayoría no. En varios de ellos reconozco que puede haber predisposición o ayuda para practicar actividades turísticas y por eso seleccioné esa opción...”

Bastante de las respuestas coinciden de que hay muchos aspectos para mejorar, entre ellas son arquitectónicas. La respuesta de abajo es una de las varias respuestas descritas antes.

“...Porque todo sitio puede ser modificado mínimamente para mejorar la experiencia de personas con discapacidad. Eso no significa que se puede lograr rápidamente un cambio, si no que con simples modificaciones se puede hacer partícipe a la persona con discapacidad de la experiencia...”

Sin embargo, se presenta otra justificación que relata la realidad de las personas con requerimientos de accesibilidad, sobre todo las personas con discapacidad, a la hora de viajar.

“...Es importante saber que siempre alguna barrera te encuentras, pero siempre hay capital humano para ayudar...”

Siguiendo con las variables más elegidas por PCRA, la siguiente es la variable “No adaptable”. Varias de las justificaciones dicen que el territorio argentino no presenta mayormente destinos accesibles. Una de las repeticiones en las respuestas es la falta de carencias de accesibilidad o directamente no existe accesibilidad en el destino y los servicios que utilizan. Vale destacar que una de las respuestas se enfoca principalmente en el transporte y no en los alojamientos en relación a la arquitectura, como se vio en varias respuestas.

La tercera variable más elegida por este grupo fue “No sabe/No contesta”, donde la mayoría de las respuestas dicen que no poseen conocimiento al respecto. Sin embargo, se quiere destacar una justificación:

“...Es una pregunta muy general para una sola respuesta, hay que viajar más para poder opinar del turismo en la Argentina, con unos pocos viajes no es correcto poner una valoración que abarca tanto...”

Viendo que existe una coincidencia con las respuestas por parte de las personas sin discapacidad en cuanto a la elección de esta variable de que es imposible englobar los

diferentes destinos turísticos argentinos, por sus características que presentan, en una sola respuesta.

A modo de conclusión, se indica que existen coincidencias entre las justificaciones de ambos perfiles en la selección de sus respuestas sobre la accesibilidad en el turismo nacional.⁵

5.3.23. ¿Cuáles son los principales destinos turísticos nacionales accesibles que se le vienen a la cabeza?

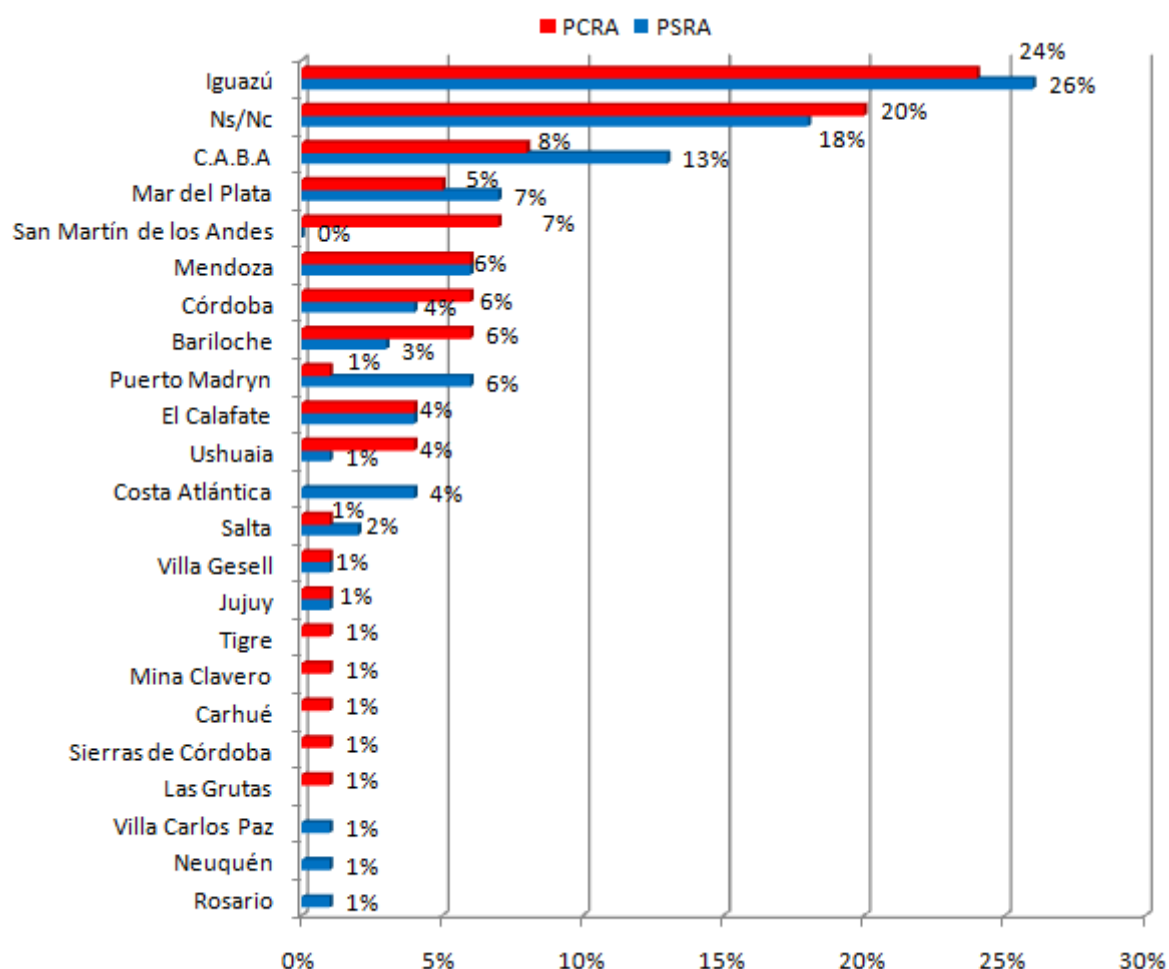
Al momento de finalizar la encuesta, los encuestados tuvieron una última pregunta a contestar, como se lee el subtítulo. Un buen porcentaje de los dos perfiles (26% PSRA y 24% PCRA) han respondido Puerto Iguazú como el principal destino accesible, como se visualiza en el gráfico inferior. Es que la mayoría de las respuestas, han escrito el Parque Nacional Iguazú específicamente, con unos comentarios breves de poca accesibilidad en la ciudad en sí. Esto muestra todo el trabajo y la comunicación que se viene realizando desde hace varios años en ese atractivo turístico nacional e internacional.

La segunda variable más elegida por ambos grupos fue la respuesta “No sabe/No contesta” con un 20% PCRA y un 18% PSRA. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires fue la tercera más repetida por ambos perfiles con un 8% de PCRA y un 13% de PSRA. A pesar que fue la tercera respuesta, este destino fue el segundo destino con más respuestas entre los encuestados.

Por último, se puede agregar que existe una diferencia entre los dos perfiles sobre el tercer destino. Las PSRA han seleccionado a Mar del Plata como el tercer destino más accesible nacional con el 7%, mientras que las PCRA han mencionado a San Martín de los Andes como el tercero con el 7% de sus respuestas.

Gráfico N°40: ¿Cuáles son los principales destinos turísticos nacionales accesibles que se le vienen a la cabeza?

⁵ Nota aclaratoria: En la pregunta “¿Por qué consideras esa valoración?”, se debe tener en cuenta las percepciones de los encuestados y su conocimiento del turismo accesible previo a la encuesta. Por ejemplo, una persona con discapacidad podría tener mayor conocimiento al respecto al tema y prestar más atención a la accesibilidad en general.



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se puede observar un cuadro comparativo entre los turistas con requerimientos de accesibilidad y los turistas sin requerimientos de accesibilidad de lo que se estuvo desarrollando previamente.

Cuadro N°2: Cuadro comparativo entre Turista con requerimientos de accesibilidad y Turista sin requerimientos de accesibilidad

	Turista con requerimientos de accesibilidad	Turista sin requerimientos de accesibilidad
Hábitos turísticos	Viaja principalmente por Argentina (56%).	Viaja principalmente por Argentina (59%).
	Viaja 2 o 3 veces al año (51%).	Viaja 2 o 3 veces al año (49%).
	Época de Argentina: Verano (42%) y primavera (28%).	Época de Argentina: Verano (50%) e invierno (28%).

	<p>Criterios de elección de un destino:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Que sea accesible y adaptado a las personas con discapacidad. 2) Criterios económicos. 3) Interés turístico del destino. 	<p>Criterios de elección de un destino:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Interés turístico del destino. 2) Criterios económicos. 3) Visita a familiares y amigos/La calidad del destino.
Último viaje realizado entre 2019 y principios de 2020 dentro de Argentina	Principales destinos visitados: Mar del Plata (15%), Córdoba (11%) y C.A.B.A (10%).	Principales destinos visitados: Mar del Plata (8%), Córdoba (8%) y S. C. de Bariloche (8%).
	Mes/es del viaje: Enero (29%), febrero (18%) y marzo (10%).	Mes/es del viaje: Enero (32%), febrero (18%) y noviembre (11%).
	Viajó acompañado (89%).	Viajó acompañado (90%).
	Viajó con una persona (35%).	Viajó con 2 o 3 personas (37%).
	Tipo de acompañante: Amigos (36%) y familiares (30%).	Tipo de acompañante: Familiares (45%) y amigos (24%).
	Presupuesto del viaje: Entre \$10.000 y \$20.000 (31%). Entre \$20.000 y \$30.000 (24%).	Presupuesto del viaje: Entre \$10.000 y \$20.000 (27%). Más de \$50.000 (22%).
	<p>Criterios de elección de ese destino:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Criterios económicos. 2) Interés turístico del destino. 3) Que sea accesible y adaptado a las personas con discapacidad. 	<p>Criterios de elección de ese destino:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Interés turístico del destino. 2) Criterios económicos. 3) La calidad del destino.

	Planificación del viaje: Páginas web especializadas (33%), otro (27%) y agencias de viajes física u online (18%).	Planificación del viaje: Páginas web especializadas (44%), otro (21%) y redes sociales (17%).
	Motivo del viaje: Vacaciones/Ocio (72%) y visita a familiares y amigos (13%).	Motivo del viaje: Vacaciones/Ocio (79%) y visita a familiares y amigos (10%).
	Medio de transporte: Auto propio (38%) y avión (31%).	Medio de transporte: Avión (44%) y auto propio (38%).
	Tipos de turismo que hicieron: - turismo de sol y playa (33%), - turismo de naturaleza, activo o de aventura (27%), y, - turismo cultural (11%).	Tipos de turismo que hicieron: - turismo de naturaleza, activo o de aventura (37%), - turismo de sol y playa (24%), y, - turismo cultural (18%).
	Principales alojamientos elegidos: Hotel (42%), apartamento turístico (17%) y alojamiento privado (17%).	Principales alojamientos elegidos: Hotel (35%), apartamento turístico (20%) y otro (17%).
El turismo accesible en Argentina	Percepción de la accesibilidad: Practicable con ayuda 51%. No adaptable 24%. Ns/Nc 10%.	Percepción de la accesibilidad: Practicable con ayuda 47%. No adaptable 18%. Practicable 15%.
	Principales destinos accesibles: Puerto Iguazú (24%), C.A.B.A (8%) y San Martín de los Andes (7%).	Principales destinos accesibles: Puerto Iguazú (26%), C.A.B.A (13%) y Mar del Plata (7%).

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

A lo largo de la presente tesis, se pudo llevar a cabo la encuesta para así producir las características principales de los turistas argentinos con discapacidad con aquellos pares sin discapacidad.

Aunque no se pudo alcanzar una mayor muestra de personas con requerimientos de accesibilidad, en el desarrollo de la investigación y con los resultados obtenidos, se puede observar que los dos grupos analizados comparten similitudes entre sí, como viajan 2 o 3 veces al año (49% PSRA y 51% PCRA) y suelen viajar principalmente por Argentina (59% PSRA y 56% PCRA). Sin embargo, estos dos perfiles se diferencian en diversos aspectos en cuanto a sus hábitos turísticos y de las preguntas sobre su último viaje en el territorio argentino. En los hábitos turísticos se puede mencionar el caso de la segunda época más elegida para viajar (28% Invierno para PSRA y 28% Primavera para PCRA). En la sección del último viaje, en la pregunta del grado de accesibilidad es el caso más emblemático en cuanto a las discrepancias que existen entre los dos grupos al tener variadas miradas respecto a la accesibilidad en general. En la mayoría de las variables presentadas de esta pregunta, se observó que eran más accesibles para las PSRA en comparación a las PCRA, como se puede mencionar los casos del Transporte utilizado para llegar al destino (4% Accesible para PSRA y 3% Accesible para PCRA) y Alojamiento (3% Accesible para PSRA y 2% Accesible para PCRA).

En la encuesta, también se han realizado preguntas sobre la percepción del turismo accesible en Argentina. Si bien reconocen todo el avance que existe en materia por parte de empresas y del Estado en sus diferentes niveles, admiten que el turismo hoy en día es “Practicable con ayuda” (47% PSRA y 51% PCRA). Sugiriendo que hay mucho para mejorar en diferentes partes del país. A pesar de esto, el tesista coincide con los encuestados que han optado por la variable “No sabe/No contesta”, ya que si bien es cierto que Argentina posee diversos tipos de destinos turísticos esto dificulta a la hora de calificar a todos bajo un mismo criterio. Otra de las preguntas relacionadas fue cuáles son las primeras ciudades accesibles argentinas que se le venían a la mente. Las tres primeras fueron Puerto Iguazú (26% PSRA y 24% PCRA), C.A.B.A (13% PSRA y 8% PCRA) San Martín de los Andes (7% PCRA) y Mar del Plata (7% PSRA). Aunque se debe mencionar que no son los únicos, en la pregunta aparecieron otros destinos tales como Mendoza (6% PCRA y 6% PSRA) y Córdoba (6% PCRA y 4% PSRA).

En el desarrollo de la presente tesis, se ha encontrado las similitudes entre el perfil argentino y el extranjero con discapacidad, en especial con el informe de Fundación Once (2017). Respecto a sus hábitos turísticos, una de las coincidencias entre los perfiles es la preferencia de los destinos nacionales por sobre los destinos extranjeros (56% Principalmente por Argentina y 60% Principalmente por España). Otra de las coincidencias es que las épocas más elegidas para viajar son el verano (42% los argentinos y 84% los españoles) y la primavera (28% los argentinos y 52% los españoles) en ese orden. Además concuerdan de que suelen viajar entre 2 o 3 veces al año (51% los argentinos y 49% los españoles). Continuando con esta característica, los otros trabajos concuerdan que este grupo de personas viajan al menos una vez al año. Asimismo, los turistas argentinos coinciden que los principales criterios de selección de un destino son el interés turístico del destino, los criterios económicos y “Que sea accesible y adaptado a las personas con discapacidad” tal como ONCE (2017). Sin embargo, hay una pequeña diferencia entre los dos grupos. Los argentinos con discapacidad tienen la variable de accesibilidad como el principal criterio de selección, mientras que los españoles lo tienen en cuenta como el tercer criterio, que

si bien la comparativa entre España y Argentina no ha sido objetivo de esta investigación, no pueden dejar de mencionarse las similitudes entre los comportamiento de personas con requerimientos de accesibilidad en los diferentes países.

En cuanto a las preguntas del último viaje realizado, se puede referenciar ciertas coincidencias entre los diferentes trabajos realizados y las respuestas obtenidas para esta tesis. Las principales motivaciones de los turistas con discapacidad fueron las vacaciones u ocio (86% los españoles, 38% los ecuatorianos y 72% los argentinos) y la visita a familiares y amigos (33% los españoles, 28% los ecuatorianos y 13% los argentinos) en ese orden. Además estos turistas han viajado con familiares o amigos principalmente. Si bien no se ha indagado sobre el motivo de la compañía, esto puede dar a entender de qué querían compartir un viaje juntos o que estas personas requieren de ayuda para afrontar las barreras que se le presentan en el destino. Otra de las coincidencias es el tema del transporte, ya que el auto propio (67% los españoles y 38% los argentinos) fue la primera opción más elegida mientras que el avión (27% los españoles y 31% los argentinos) fue el segundo más elegido. En cuanto al alojamiento, los turistas con discapacidad han preferido el hotel, aunque no se ha especificado categoría o motivo, tal como sí se trabajó en estudios previos (Montserrat Boada Córdova, 2013; Bravo Pinto, 2000) donde indican que las personas con discapacidad eligen los hoteles de 4 y 5 estrellas por los servicios de accesibilidad que ofrece. Por último se puede mencionar que los principales tipos de turismo que han realizado estos turistas fueron el turismo de sol y playa (56% los españoles y 33% los argentinos), el de naturaleza, activo o de aventura (23% los españoles y 27% los argentinos) y el cultural (46% los españoles y 11% los argentinos).

A pesar de todo lo descrito hasta el momento, es importante realizar unas aclaraciones. La encuesta estuvo limitada al momento de realización debido al contexto nacional sanitario (pandemia COVID-19). Esto no permitió al tesista poder desplazarse a diferentes lugares, como organizaciones y asociaciones relacionadas a temas de discapacidad, para encuestar a diferentes personas. Si bien se utilizó el formulario de Google, este presenta limitaciones en su alcance ya que solo pueden responder aquellos con acceso a internet, mail o redes sociales como en las posibles interpretaciones que tuvieron los encuestados a la hora de contestar la misma, ya sea desde el ámbito de relaciones en el que el tesista ha podido alcanzar como los de su directora.

Otra de las limitaciones que se presenta en este trabajo es la representatividad de los encuestados. Al visualizar el gráfico de la provincia de residencia, lo primero que se denota es que la mayoría de los encuestados son de la provincia de Buenos Aires y C.A.B.A respectivamente, mostrando una casi nula participación de personas de otras provincias. Esto obliga a tener en cuenta las condiciones sociodemográficas de estas provincias en cuanto a las otras provincias, ya que estas presentan factores determinantes que condicionaron la representatividad de los encuestados, por ejemplo, estas dos son unas de las provincias más pobladas del país argentino, la cercanía de destinos turísticos importantes como Mar del Plata o C.A.B.A y la presencia de cruciales aeropuertos como el Jorge Newbery (Aeroparque) y el Ministro Pistarini (Aeropuerto Internacional de Ezeiza).

A modo de aporte, este trabajo podría llegar a ser utilizado por empresas dedicadas al turismo accesible o por el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, para conocer más sobre las características de estas personas y por qué deberían, no solo garantizar el derecho al turismo a todas las personas, sino también que el sector turístico apueste por esta modalidad.

En este sentido, se realiza una primera sugerencia en relación a continuar esta investigación con un mayor alcance con personas de diferentes provincias y con mayor profundidad en algunos tópicos que no han sido cubiertos aquí. Esto lleva a una segunda sugerencia que se enfoca en la actualización de los datos debido a todos los posibles futuros cambios que pueden haber en la actividad turística como lo puso de manifiesto el actual contexto de pandemia por COVID19- y que con la aceleración de las nuevas tecnologías en los diferentes sectores turísticos, los cambios de preferencias por parte de los turistas y del sector de destinos turísticos nacionales incorporen las necesidades de las personas con requerimientos de accesibilidad. Por último, los destinos pueden aprender a mejorar la accesibilidad de aquellos fueron considerados como más accesibles.

Bibliografía

- Boyer, M. (2002). El turismo en Europa, de la Edad Moderna al Siglo XX. *Historia Contemporánea*, 25, 13-31.
- Bravo Pinto, H. F. (2000). *Turismo para discapacitados en el Perú* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Brinckmann, W. E. y Wildgen, J. S. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la <<Sociedad Inclusiva>> y del <<Turismo Accesible>>. *Cuadernos de Turismo*, 11, 41-58.
- Buhalis, D. y Darcy, S. (2011). *Accessible tourism, Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt (BMWA) (2004). *Economic Impulses of Accessible Tourism for All: The case of Germany*. Recuperado el 23 de noviembre de 2019, desde <https://www.bmwa-deutschland.de/>
- Cámara de diputados de la Provincia de Buenos Aires (2019). Compendio Normativo sobre Discapacidad. *Revista de Interés Legislativo* 2019, 9-142.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31 (8), 527-538.
- CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (2005). *Plan de Acción del Turismo Accesible para Todas las Personas*. Madrid, España, Editorial CERMI.
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 32-44.
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A. y Alén González, M. E. (2011). Turismo y Accesibilidad: Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 28, 23-45.
- Ente de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2020). *Perfiles de los Mercados Internacionales*. Recuperado el día 26 de junio de 2020 desde <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/perfiles-de-mercados-internacionales>
- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo Accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia, Revista Interdisciplinar*, 9, 211-224.
- Fundación Once (2017). *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. Madrid, España.
- Hoyo, M. M. y Valiente, G. C. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 25, 25-44.
- IMSERSO, I. D. (2003). *Libro Blanco. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, España. Editorial ACCEPLAN.

INDEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018). *Dificultades o limitaciones permanentes*. Recuperado el 10 de noviembre de 2019, desde <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-32-70>

INE: Instituto Nacional de Estadística de España (2019). *Encuesta de Turismo de Residentes (ETR/FAMILITUR) - Cuarto trimestre de 2019*. Recuperado el 18 de junio de 2020, desde https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176990&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

Iturrioz, M. (2017). *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera de la ciudad de Tandil* (Tesis de grado). Universidad Atlántida Argentina. Mar del Plata, Argentina.

Méndez, N. M. (6 de Junio de 2019). Regulación legal y normas de calidad para la accesibilidad en turismo. En G. Santos, Encuentro Federal "Calidad y Formación: Avances y desafíos en accesibilidad turística". Conferencia llevada a cabo en Villa Martelli, Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Ministerio de Turismo de Ecuador (2020). *GeoVit - Pernoctaciones*. Recuperado el 25 de junio de 2020, desde <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internos-geovit>

Ministerio de Turismo de la Nación (2011). *Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Montserrat Boada Córdova, C. (2013). *Análisis de las necesidades del segmento del mercado con discapacidad motriz, para la implementación de infraestructura universal y accesible en los hoteles de cinco estrellas de la ciudad de Quito* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador.

Neumann, P. y Reuber P. (2004). *Economic Impulses of Accessible Tourism for All* (Vol. 526). Berlin: Study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology & Federal Ministry of Economic and Labour (BMWA).

Organización de los Estados Americanos (1999). *Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad*. Recuperado el 8 de diciembre de 2020 desde <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>

Organización de Naciones Unidas (2006). *Convención de los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo*. Nueva York, Estados Unidos.

Organización de Naciones Unidas (2010). *Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008*. Nueva York, Estados Unidos.

Organización de Naciones Unidas (2020). *Envejecimiento*. Recuperado el 3 de diciembre de 2020, desde <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/ageing/index.html>

Organización Mundial de Turismo (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid, España.

OMT (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. Madrid, España.

OMT, Fundación Once y ENAT (2015). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid, España.

OMT (2020). *Desempeño del Turismo Global y Regional*. Recuperado el 12 de mayo de 2020, desde <https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance>

OMT (2020). *Glosario de Términos de Turismo*. Recuperado el 5 de diciembre de 2020, desde [https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=Motivo%20\(principal\)%20de%20un%20viaje,3.10](https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=Motivo%20(principal)%20de%20un%20viaje,3.10)

Organización Mundial de la Salud (2011). *Informe Mundial de la Discapacidad* [Archivo PDF]. Recuperado el 19 de mayo de 2020 desde: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1

Porto, N., Rucci, A. C. y Ciaschi M. (2018). La competitividad turística en accesibilidad. Una aproximación regional para países latinoamericanos. *Journal of Regional Research*, 42, 75-91.

PromPerú (2019). *Perfil del Vacacionista Nacional 2018*. Recuperado el 21 de junio de 2020, desde <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/PerfVacacionistaNac>

Rivas Castillo, C. G. (2018). *Análisis de la demanda de turismo accesible de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de grado). Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Samborondón, Ecuador.

Rucci, A. C. (2012). *Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas* (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina.

Rucci, A. C. (2018). Turismo Accesible en Argentina. Un tema instalado en la agenda pública a nivel nacional e internacional. En *Sujeto, estado y turismo: la construcción histórica de la agenda en el turismo* (p. 43-54). La Plata, Argentina. Editorial de la Universidad de La Plata.

Rucci, A. C. (2018). *Discapacidad en el Mercosur: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional* (Tesis de magíster). Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina.

Salazar, D., Guerrero, M., Núñez, J., Zambrano, N. y Tixilema, E. (2018). Perfil del turista en función de sus motivaciones, gustos y preferencias. *Ciencias Digital*, 2 (4), 50-61.

Santos Calvante, P. P. (2012). *Perfil del turista extranjero de la tercera edad proveniente de los principales países emisores a Buenos Aires* (Tesis de magíster). Universidad Nacional de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.

Tello, C. A. (2016). *El reto que deben afrontar los hoteles accesibles de la ciudad de Puerto Madryn* (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina.

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2010). *Tamaño de una muestra para una investigación de mercado* [Archivo PDF]. Recuperado el 1 de noviembre de 2020, desde: http://moodlelandivar.url.edu.gt/url/oa/fi/ProbabilidadEstadistica/URL_02_BAS02%20D ETERMINACION%20TAMA%C3%91O%20MUESTRA.pdf

Anexo

Anexo 1: Modelo de encuesta

Bloque 1: Preguntas demográficas

Edad (Una sola elección):

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- 56 a 65 años
- 66 a 75 años
- 76 o más años

Género (Una sola elección): Masculino; Femenino; Otro

Provincia de residencia (Una sola elección)

¿Usted es? (Una sola elección)

- Persona Mayor (65 años o más)
- Persona con discapacidad (Si elige esta opción, debe elegir una opción de tipo de discapacidad)
- Persona mayor con discapacidad (Si elige esta opción, debe elegir una opción de tipo de discapacidad)
 - a. Discapacidad auditiva
 - b. Discapacidad visual
 - c. Discapacidad motriz
 - d. Discapacidad intelectual
 - e. Discapacidad visceral
 - f. Otra
- Persona sin discapacidad

Si sos una personas con discapacidad, ¿tenés Certificado Único de Discapacidad? (Una sola elección)

Sí No

Nivel educativo alcanzado (Una sola elección):

- Primaria Incompleta
- Primaria Completa
- Secundaria Completa
- Secundaria Incompleta
- Terciaria Incompleta
- Terciaria Completa
- Universitario Incompleto
- Universitario Completo

Estado Civil (Una sola elección): Soltero/a; Casado/a; Divorciado/a; Viudo/a

¿Tiene hijos? (Una sola elección): 0, 1, 2, 3, 4, 5 o más

Situación laboral actual (Una sola elección): Trabajando; Retirado/Jubilado; Pensión de discapacidad; Estudian o realizan otras actividades no remuneradas; Desempleado

Bloque 2: Hábitos turísticos

¿Has viajado en estos últimos dos años? (Una sola elección)

- Sí (Si elige esta opción, continúa a la pregunta del destino de viaje)
- No (Si elige esta opción, continúa a la pregunta por los motivos de no viaje)

¿Cuáles fueron tus motivos de que no has viajado? (Máxima 3 elecciones. Aquí terminaría su encuesta)

- a. Cuestiones económicos
- b. Cuestiones de salud
- c. Cuestiones familiares
- d. Problemas de accesibilidad
- e. Falta de tiempo
- f. No le gusta/no quería viajar
- g. Otro

¿A dónde suelen viajar usualmente? (Una sola elección)

- Principalmente por Argentina
- Principalmente por el extranjero
- Por Argentina y el extranjero en igual medida

¿Cuántas veces al año viajas? (Una sola elección)

- Una vez al año
- 2 o 3 veces al año
- 4 o más veces al año

¿En qué época de Argentina sueles viajar? (Máximo 2 elecciones)

- Verano
- Otoño
- Invierno
- Primavera

¿Cuáles son tus criterios para elegir un destino? (Máxima 3 elecciones)

En esta pregunta tenés que seleccionar 3 opciones según cuáles son tus principales criterios para elegir un destino turístico. La primera columna es la menos importante y la tercera columna es la más importante.

	1° Criterio	2° Criterio	3° Criterio
Interés turístico del destino			
Criterios económicos			
Que sea accesible y adaptado a las personas con discapacidad			
La calidad del destino			
Condiciones climáticas			
Visita a amigos y familiares			
Recomendaciones y buenas opiniones de otros turistas			
Transporte al/en el destino			

La seguridad en el destino			
Cobertura médica en el destino			
Información obtenida en el destino			
Otros			

Si sos una persona con discapacidad, ¿cuán útil consideras el certificado de discapacidad en las actividades turísticas en las que realizas? [\(Una sola elección\)](#)

- No tengo certificado
- Para nada útil
- Poco útil
- Útil
- Muy útil

Bloque 3: Último viaje que realizaste entre 2019 y principios de 2020 dentro de Argentina

¿Cuál fue el último/s destino/s nacional/es que viajaste entre 2019 y principios de 2020? [\(Pregunta para escribir. Las respuestas se pueden juntar por regiones\)](#)

¿En qué mes/es viajaste a esos destinos? [\(Pregunta a escribir\)](#)

¿Viajaste acompañado? [\(Una sola elección\)](#)

a) Sí [\(Si elige esta opción, deberá responder la pregunta de acompañamiento\)](#)

¿Con cuántas personas? [\(Una sola elección\)](#)

- Con una persona
- 2 o 3 personas
- 4 o más personas

¿Con quién viajaste? [\(Una sola elección\)](#)

- Familiares
- Amigos
- Hijos/Hijas
- Novio/Novia
- Esposo/Esposa
- Asistente personal
- Grupo organizado

b) No, sólo por mi cuenta.

¿Cuál fue el presupuesto para sus vacaciones para usted y su grupo de viaje (si viajaste acompañado)? [\(Una sola elección\)](#)

- Hasta \$5.000
- Entre \$5.000 y \$10.000
- Entre \$10.000 y \$20.000
- Entre \$20.000 y \$30.000
- Entre \$30.000 y \$40.000
- Entre \$40.000 y \$50.000
- Más de \$50.000

¿Cuáles fueron tus criterios para elegir ese/esos destino/s? [\(Máxima 3 elecciones\)](#)

En esta pregunta tenés que seleccionar 3 opciones según cuáles fueron tus principales criterios para elegir ese/esos destino/s turístico/s. La primera columna es la menos importante y la tercera columna es la más importante.

	1° Criterio	2° Criterio	3° Criterio
Interés turístico del destino			
Criterios económicos			
Que sea accesible y adaptado a las personas con discapacidad			
La calidad del destino			
Condiciones climáticas			
Visita a familiares y amigos			
Recomendaciones y buenas opiniones de otros turistas			
Transporte al/en el destino			
La seguridad en el destino			
Cobertura médica en el destino			
Información obtenida en el destino			
Otros			

A la hora de planificar el viaje, ¿por cuál/es medio/s realizaste tu búsqueda? (Máxima 2 elecciones)

- Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter)
- Páginas web especializadas (TripAdvisor, Trivago y Despegar.com)
- Aplicaciones
- Agencia de viajes física u online
- Otro

¿Necesitaste utilizar las páginas webs accesibles? (Una sola elección)

- Sí (Si elige esta opción, tiene que contestar la pregunta de abajo)
 - a. ¿Vos notaste deficiencias en estas páginas según tus necesidades?
¿Cuáles? (Pregunta para escribir)
- No

¿Tuviste algún problema a la hora de realizar búsqueda y/o reservar? O en el caso de haber reservado a través de agencia de viajes, ¿percibiste alguna falla o problema de accesibilidad en el lugar o en el trato de las personas? (Una sola elección)

Sí, ¿Cuáles? (Pregunta para escribir) No

¿Cuáles fueron tus principales motivos de viaje? (Una sola elección)

- Vacaciones/Ocio
- Visita a familiares y amigos
- Trabajo/Negocio
- Educación y formación
- Salud

- Religión
- Otros motivos

Si sos una persona mayor, ¿tuviste que reservar una habitación accesible? (Una sola elección. Apuntada a personas mayor de 65 años)

Sí No

¿Qué medio de transporte elegiste/utilizaste para llegar a tu destino? (Una sola elección)

- Avión
- Barco
- Auto propio
- Micro de larga distancia
- Moto
- Tren
- Crucero
- Buquebus

Grado de accesibilidad del último destino turístico. En todas las opciones tiene que elegir del 1 al 5 una opción del grado de accesibilidad según su experiencia

A continuación se va a realizar una pequeña descripción de las variables de las columnas según las directrices de accesibilidad del Ministerio de Turismo de la Nación. No adaptable se refiere a aquellos que no se ajustan a los requerimientos funcionales y dimensiones que garantizan su utilización autónoma y con comodidad a cualquier persona, incluso a aquellas que tienen alguna discapacidad. Practicable con ayuda alude a aquellos que mediante algunas modificaciones que no afecten a sus configuraciones esenciales puedan transformarse, como mínimo en practicable, siendo necesaria la ayuda para la utilización de las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación funcional. Practicable se refiere a la posibilidad de modificar una estructura o un entorno físico para hacerlo parcialmente accesible. La practicabilidad brinda grado restringido de la adaptabilidad. Por último, Accesible remite a la posibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a desarrollar actividades en edificios y en ámbitos urbanos y naturales. Como también utilizar los medios de transporte y sistemas de comunicación.

	Ns/Nc	No adaptable	Practicable con ayuda	Practicable	Accesible
Transporte utilizado para llegar al destino					
Alojamiento					
Museos y lugares de interés turístico					
Restaurantes, bares y confiterías					
Excursiones turísticas realizadas					
Puestos de información					
Tiendas y comercios					

Infraestructura y servicios públicos en el destino					
--	--	--	--	--	--

¿Qué tipo de turismo hiciste? (Máxima 3 elecciones)

- Turismo de sol y playa
- Turismo cultural
- Turismo de naturaleza, activo o de aventura
- Turismo gastronómico
- Turismo rural
- Turismo de Cruceros
- Turismo deportivo
- Turismo de salud
- Turismo de negocios

¿En dónde te alojaste/se alojaron? (Una sola elección)

- Hotel
- Alojamiento privado
- Apartamento turístico
- Casa de familiares y amigos
- Otro

Al momento que llegaste al alojamiento reservado, ¿recibiste un trato diferencial del personal? (Una sola elección)

- Sí
- No

Si elegiste sí, ¿lo consideraste? (Una sola elección)

- Positivo
- Negativo

¿En el alojamiento has percibido barreras en la infraestructura? (Una sola elección)

- Sí, he percibido algunos. ¿Cuáles percibiste? (Pregunta para escribir)
- No

El nivel de grado de satisfacción en el último destino turístico argentino. Escala de 1 a 5 de satisfacción (En todas las opciones tiene que elegir del 1 al 5 una opción del grado de accesibilidad según su experiencia).

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Trato adecuado a clientes					
Información disponible sobre la accesibilidad del destino					
Movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos					
Disposición de					

productos de apoyo especiales para clientes					
Existencia de rampas y soluciones de acceso a instalaciones y establecimientos					
Existencia de aseos y baños adaptados					
Existencia de espacios específicos adaptados					
Páginas web accesibles del establecimiento o recurso					
Existencia de señalización accesible					
Plazas de estacionamiento reservadas					
Información en formatos alternativos					

El nivel de importancia en el último destino turístico argentino. [Escala de 1 a 5 de importancia \(En todas las opciones tiene que elegir del 1 al 5 una opción del grado de accesibilidad según su experiencia\).](#)

	No es importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy Importante
Trato adecuado a clientes					
Información disponible sobre la accesibilidad del destino					
Movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos					
Disposición de productos de apoyo especiales para clientes					
Existencia de rampas y soluciones de acceso a instalaciones y establecimientos					

Existencia de aseos y baños adaptados					
Existencia de espacios específicos adaptados					
Páginas web accesibles del establecimiento o recurso					
Existencia de señalización accesible					
Plazas de estacionamiento reservadas					
Información en formatos alternativos					

¿Cómo percibe la accesibilidad en turismo en Argentina? [\(Una sola elección\)](#)

A continuación se va a realizar una pequeña descripción de las variables de las columnas según las directrices de accesibilidad del Ministerio de Turismo de la Nación. No adaptable se refiere a aquellos que no se ajustan a los requerimientos funcionales y dimensiones que garantizan su utilización autónoma y con comodidad a cualquier persona, incluso a aquellas que tienen alguna discapacidad. Practicable con ayuda alude a aquellos que mediante algunas modificaciones que no afecten a sus configuraciones esenciales puedan transformarse, como mínimo en practicable, siendo necesaria la ayuda para la utilización de las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación funcional. Practicable se refiere a la posibilidad de modificar una estructura o un entorno físico para hacerlo parcialmente accesible. La practicabilidad brinda grado restringido de la adaptabilidad. Por último, Accesible remite a la posibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a desarrollar actividades en edificios y en ámbitos urbanos y naturales. Como también utilizar los medios de transporte y sistemas de comunicación.

- No sabe/No contesta
- No adaptable
- Practicable con ayuda
- Practicable
- Adaptable

¿Por qué consideras esa valoración? [\(Pregunta para escribir\)](#)

¿Cuáles son los principales destinos turísticos nacionales accesibles que se le vienen a la cabeza? [\(Pregunta para escribir\)](#)

Comentario [\(Opcional, el encuestado escribe unas palabras\)](#):

En caso que quiera agregar algo, este es un espacio opcional para ello.